

# **KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN (LKP) DIAN GITAYA**

## **TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:

Faiq Abdul Aziz

NIM. 13511241062

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2017**

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

Tugas Akhir Skripsi

### **KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN (LKP) DIAN GITAYA**

Disusun oleh:

Faiq Abdul Aziz

NIM. 13511241062

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk  
dilaksanakan Ujian Akhir Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan

Yogyakarta, 18 April 2017

Mengetahui,  
Ketua Jurusan  
Pendidikan Teknik Boga dan Busana,



Dr. Mutiara Nugraheni, M.Si.

NIP.197701312002122001

Dosen Pembimbing  
Tugas Akhir Skripsi,



Dr. Endang Mulyatiningsih, M.Pd.

NIP.196301111988122



# **KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN (LKP) DIAN GITAYA**

**Faiq Abdul Aziz**

NIM. 13511241062

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan di LKP Dian Gitaya yang terbagi menjadi enam dimensi kualitas jasa yaitu : 1) Non-academic aspects, 2) Academic aspects, 3) Reputation, 4) Access, 5) Program issues, dan 6) Understanding.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan lokasi penelitian di LKP Dian Gitaya Kotabaru, Yogyakarta pada bulan Januari hingga bulan Mei 2017. Subyek penelitian primer adalah enam peserta didik yang telah menempuh program kursus regular selama enam bulan di LKP Dian Gitaya yang merupakan angkatan ke-46, satu peserta didik dari angkatan ke-47, dua instruktur, dan seorang karyawan LKP Dian Gitaya. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Uji keabsahan data dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yaitu dengan cara mereduksi data (data reduction), model data (data display), dan penarikan kesimpulan (data drawing/verifying).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Non-academic aspects mempunyai nilai kualitas lebih dari cukup, 2) Academic aspects mempunyai nilai kualitas baik, 3) Reputation mempunyai nilai kualitas lebih dari kurang, 4) Access mempunyai nilai kualitas lebih dari cukup, 5) Program issues mempunyai nilai kualitas lebih dari cukup, dan 6) Understanding mempunyai nilai kualitas lebih dari kurang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Lembaga Kursus dan Pelatihan.

## **MOTTO**

—

“Man Jadda Wa Jadda, Whoever Strives Shall Succeed”

**– Arabic Proverb**

“Put Allah First, and You Will Never Be Last”

**– islamify**



## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

### KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN (LKP) DIAN GITAYA

Disusun oleh:

Faiq Abdul Aziz

NIM. 13511241062

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi  
Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta pada  
tanggal 28 April 2017

#### TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda tangan	Tanggal
Dr. Endang Mulyatiningsih, M.Pd. Ketua Penguji/Pembimbing		17 Mei 2017
Prihastuti Ekawatiningsih, M.Pd. Sekretaris		18 Mei 2017
Dr. Marwanti, M.Pd. Penguji		18 Mei 2017

Yogyakarta, 19 Mei 2017

Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,

  
Dr. Widarto, M.Pd.

NIP. 196312301988121001

## **SURAT PERNYATAAN**

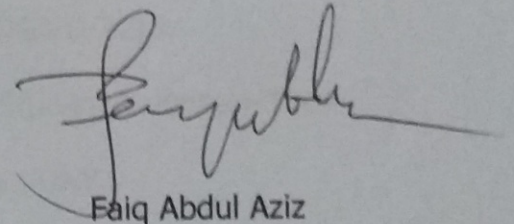
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Faiq Abdul Aziz  
NIM : 13511241062  
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga  
Judul TAS : Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga  
Kursus dan Pelatihan (LKP) Dian Gitaya

Menyatakan bahwa Tugas Akhir Skripsi ini benar – benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan kaya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, April 2017

Yang menyatakan,



Faiq Abdul Aziz

NIM. 13511241062

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan lancar tanpa kendala yang berarti. Penulis mempersembahkan karya ini teruntuk:

1. Ketiga orang tua penulis; Ibu, Ayah, dan Bapak dan kedua adik penulis Faiz dan Zidan.
2. Keluarga besar Pondok Pesantren Nurul Jannah kediwung dan Pondok Pesantren Nuru Hadi Gedongkuning.
3. Simbah Ridwan Sindet.
4. Keluarga besar keluarga penulis di Kotawaringin Barat, Cilacap, Kediwung Mangunan, dan Pucung Imogiri.
5. Paman penulis Firman Natsir.
6. Kakak sepupu penulis Saiful Anwar.
7. Kisma, Mutiara, Mentari, Liana, Indriani, Uly, Sintya, Wafi, Hilmi, Jajang, Irfan Suryana, Yani dan seluruh rekan – rekan PT BOGA D 2013.
8. Keluarga besar HIMAGANA FT UNY, Keluarga besar Student Volunteer-Tutor BIPA UNY-Kantor Urusan Internasional dan Kemitraan UNY.
9. Almamater dan seluruh Dosen dan Karyawan Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi wabarokatuh*, puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan Judul "Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Dian Gitaya" dapat diselesaikan dengan baik dan lancar. Berkat bantuan, motivasi, kerjasama dari berbagai pihak maka tidak mungkin karya ini dapat terselesaikan. Maka dari itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan rasa terimakasih yang sedalam – dalamnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Endang Mulyatiningsih, M.Pd., Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi Penulis.
2. Dr. Ir. Sugiyono, M.Kes., sebagai ahli dalam validasi pedoman penelitian.
3. Dr. Marwanti selaku penguji ujian akhir TAS.
4. Prihastuti Ekawatiningsih, M.Pd. selaku sekretaris ujian akhir TAS.
5. Dr. Mutiara Nugraheni, M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana dan Ketua Podi Pendidikan Teknik Boga.
6. Dr. Widarto, M.Pd., Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
7. Seluruh karyawan, Instruktur, Peserta didik angkatan ke-46 dan ke-47 program kursus regular LKP Dian Gitaya.
8. Pemerintah Provinsi DI Yogyakarta, Pemerintah Kota Yogyakarta, dan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.
9. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan disini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Masih banyak hal – hal yang menjadikan karya tulis ini menjadi jauh dari kesempurnaan, maka dari itu penulis secara terbuka menerima kritik dan saran yang membangun. Semoga karya tulis ini memberikan manfaat kepada siapapun yang membacanya. Akhir kata penulis berharap akan ada secara terus menerus penelitian di bidang Kualitas Pelayanan Pendidikan dan menjadikan kualitas pelayanan pendidikan di Indonesia semakin tinggi. *Wassalamu'alaikum Warohmatullahi wabarokatuh.*

Yogyakarta, April 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul .....</b>	<b>i</b>
<b>Lembar Persetujuan .....</b>	<b>ii</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>iii</b>
<b>Motto.....</b>	<b>iv</b>
<b>Halaman Pengesahan.....</b>	<b>v</b>
<b>Surat Pernyataan .....</b>	<b>vi</b>
<b>Halaman Persembahan .....</b>	<b>vii</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Isi.....</b>	<b>x</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xv</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Fokus Penelitian.....	6
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II Kajian Teori .....</b>	<b>10</b>
A. Mutu.....	10
B. Jasa Pendidikan .....	15
C. Pendidikan Nonformal .....	23
D. Penelitian Relevan.....	26
<b>BAB III Metodologi Penelitian .....</b>	<b>29</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	29
B. Subyek Penelitian.....	29
C. Pemilihan Lokasi Penelitian .....	31
D. Teknik Pengumpulan Data .....	35
E. Metode Analisis Data .....	41
F. Teknik Mencapai Kredibilitas .....	43

<b>BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan .....</b>	<b>45</b>
A. Hasil Penelitian .....	45
B. Pembahasan.....	90
<b>BAB V Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>94</b>
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran.....	96
C. Keterbatasan Penelitian .....	98
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>100</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>102</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Klasifikasi Jasa.....	16
Tabel 2. Kisi – Kisi Pedoman Observasi .....	37
Tabel 3. Kisi – Kisi Pedoman Wawancara .....	39
Tabel 4. Kisi – Kisi Pedoman Dokumentasi .....	40
Tabel 5. Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan LKP Dian Gitaya.....	93



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Standar – Standar Mutu .....	11
Gambar 2. Pelanggan Pendidikan .....	14
Gambar 3. <i>Attribute Service Quality Model</i> .....	20
Gambar 4. Komponen Analisis Data: Model Interaktif.....	41

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian Fakultas Teknik UNY

Lampiran 2. Surat Ijin Riset/ Penelitian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik DIY

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Perizinan

Pemerintah Kota Yogyakarta

Lampiran 4. Surat Permohonan Validasi Pedoman Penelitian

Lampiran 5. Surat Pernyataan Validasi Pedoman Penelitian

Lampiran 6. SK Pembimbing TAS

Lampiran 7. Kartu Bimbingan TAS

Lampiran 8. Pedoman Dokumentasi Penelitian

Lampiran 9. Pedoman Observasi Penelitian

Lampiran 10. Pedoman Wawancara Penelitian

Lampiran 11. Rubrik Penilaian Observasi

Lampiran 12. Rubrik Penilaian Dokumentasi

Lampiran 13. Catatan Lapangan

Lampiran 14. Transkrip Hasil Wawancara

Lampiran 15. Dokumentasi Penelitian

Lampiran 16. Perhitungan Pengolahan Data Penelitian

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

*World Economic Forum* (WEF) merilis *Global Competitiveness Report 2016-2017* menunjukkan bahwa peringkat daya saing Indonesia secara keseluruhan (*Basic Requirement, Efficiency Enhancer, Innovation & Shopistication Factors*) menurun menjadi peringkat 41 dari semula peringkat 37 dunia. Indonesia mendapat rangking 100, yang termasuk dalam kategori rendah dalam pilar kesehatan dan pendidikan utama (Klaus Scwhab, 2016: xiii,29). Ini merupakan salah satu bukti menunjukkan sumber daya Indonesia membutuhkan peningkatan mutu untuk bisa bersaing di era global. Sumber daya manusia Indonesia berkaitan erat dengan kualitas pendidikan institusi - institusi pendidikan Indonesia. Dari sejumlah data Kemendikbud dalam kurun waktu terakhir (Gabrilin, 2016), menunjukkan bahwa pendidikan Indonesia mempunyai kualitas yang belum standar. Sebanyak 75 persen sekolah di Indonesia tidak memenuhi standar layanan minimal pendidikan, nilai rata – rata kompetensi guru Indonesia adalah 44,5 dari standar guru 75, peringkat 40 dari 40 negara pada pemetaan kualitas pendidikan menurut lembaga *The Learning Curve*, peringkat 64 dari 65 negara yang menurut lembaga *Programme For International Study Assessment* (PISA) pada tahun 2012, dan peringkat 103 dunia negara yang dunia pendidikannya diwarnai aksi suap – menyuap.

Lembaga pendidikan merupakan sebuah organisasi publik yang idealnya memberikan pelayanan yang berkualitas. Setiap lembaga pendidikan

menginginkan kualitas pendidikan yang tinggi, namun kenyataannya untuk meraih dan menjaganya membutuhkan waktu yang lama, sedikit demi sedikit dan membutuhkan kerjasama seluruh komponen pendidikan. Lembaga pendidikan dikatakan berkualitas apabila memenuhi kebutuhan dan harapan – harapan para peserta didik, orang tua, masyarakat, pemerintah dan bahkan seluruh komponen yang ada dalam institusi tersebut. Undang – Undang Sistem Pendidikan Nasional (UUSPN) menjelaskan bahwa Pendidikan Nasional Indonesia bertujuan mengembangkan kemampuan dan watak, serta peradaban yang bermartabat yang bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik yang iman dan taqwa, berakhlak, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, demokratis dan tanggung jawab. Untuk mewujudkan cita – cita tersebut, dalam penyelenggaraannya diwajibkan tiap – tiap institusi pendidikan untuk memberikan pelayanan pendidikan yang bermutu sebagaimana tertuang dalam PP. RI Nomer 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Bab XV Pasal 91 yang menegaskan bahwa setiap satuan Pendidikan Formal dan Nonformal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan yang bertujuan memenuhi Standar Nasional Pendidikan yang dilakukan bertahap, sistematis dan terencana.

Jalur pendidikan Indonesia terdiri atas 3 bentuk yaitu Pendidikan Formal, Pendidikan Nonformal, dan Pendidikan Informal, yang keberadaannya bertujuan untuk memperkaya dan saling melengkapi satu sama lain. Pendidikan Nonformal adalah kegiatan belajar mengajar yang diadakan diluar sekolah untuk memenuhi kebutuhan peserta didik. Lembaga Pendidikan Nonformal (LPNF) adalah salah satu bentuk pendidikan di Indonesia yang diakui dalam undang – undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS). Lembaga

Pendidikan Nonformal diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah, dan/atau pelengkap pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat. LPNF meliputi Pendidikan Kecakapan Hidup, Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Kepemudaan, Pendidikan Pemberdayaan Perempuan, Pendidikan Keaksaraan, Pendidikan Keterampilan Dan Pelatihan Kerja, Pendidikan Kesetaraan, serta Pendidikan Lain yang ditujukan untuk mengembangkan kemampuan peserta didik (Ida, 2012:67). Menurut data dari Pusat Data dan Statistika Pendidikan dan Kebudayaan (PSDPK Kemendikbud, 2015:1) gambaran umum Pendidikan Nonformal di Indonesia tahun 2014 terdiri dari 23.290 lembaga/kelompok belajar Pendidikan Keaksaraan (*Literacy Education*), 5.904 paket B dan 9.307 paket C lembaga/kelompok belajar Pendidikan Kesetaraan (*Equivalency Education*), 18.458 lembaga/kelompok belajar Kursus (*Course*), dan 10.182 lembaga/kelompok belajar PKBM (*CLC*).

Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) adalah salah satu bentuk satuan Pendidikan Nonformal yang diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap pengembangan diri, pengembangan profesi, bekerja, usaha mandiri, dan/atau melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi. Penyelenggaraan kursus dan pelatihan sangat strategis dalam upaya mendukung pemerintah dalam mewujudkan insan Indonesia yang cerdas dan kompetitif serta membantu pengentasan kemiskinan dan pengangguran. LKP di Indonesia bernaung dibawah Direktorat Pembinaan Kursus dan Pelatihan, Ditjen Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat, Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan yang jenisnya terdiri atas

224 jenis keterampilan dan kemudian secara resmi dibakukan menjadi 66 jenis keterampilan. Lembaga Kursus & Pelatihan LKP Dian Gitaya adalah salah satu dari LKP yang bergerak dibidang keterampilan Tata Boga di Yogyakarta.

Menurut Direktorat Pembinaan Kursus dan Pelatihan, pada Maret 2014 tercatat LKP yang memiliki Nomor Induk Lembaga Kursus dan Pelatihan (NILEK) berjumlah 18.827. Hasil penilaian kinerja LKP 2019-2013 tercatat LKP yang berkinerja A berjumlah 63 LKP (1,05 %), berkinerja B berjumlah 647 LKP (10,80 %), berkinerja C berjumlah 2.670 LKP (44,58 %) dan berkinerja D berjumlah 2.319 LKP (38,72 %) dari total 5.989 LKP yang dinilai. Dari data hasil penilaian kinerja LKP terbukti 86,44 % LKP di seluruh Indonesia masih berkinerja rendah dan masih perlu adanya peningkatan manajemen mutu.

Sebagaimana tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional bahwa penyelenggaraan pendidikan harus bermutu tanpa terkecuali. Hal tersebut tercermin dari standar – standar pendidikan yang tercantum pada BAB IX tentang Standar Nasional Pendidikan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Mutu adalah sebuah ukuran baik buruk suatu benda atau kadar, taraf dan derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya). Mutu terbagi menjadi dua jenis yaitu mutu produk dan mutu jasa yang masing – masing mempunyai cara pengukuran yang berbeda – beda. Menurut Edward Sallis (2012:17) institusi/lembaga pendidikan adalah organisasi yang bergerak dibidang jasa, baik pendidikan formal, informal, dan non formal. Dalam perspektif Management Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) mutu pendidikan berpusat kepada kebutuhan dan kepuasan pelanggan yang disertai perbaikan secara terus. Institusi yang tidak berorientasi pada hal – hal

tersebut maka tidak mampu bersaing di era global yang semakin kompetitif. LKP Dian Gitaya adalah sebuah lembaga Pendidikan Nonformal bergerak di bidang Tata Boga yang didirikan sejak September 1992 dan masih bertahan hingga sekarang. LKP Dian Gitaya telah mencetak alumni – alumni yang tersebar diberbagai sektor Boga, Pelayaran, Wirausaha Catering, Café, Restoran, dan sebagainya.

Selama dua puluh empat tahun LKP Dian Gitaya telah berdiri dan masih bertahan hingga saat ini. Meskipun keadaan fisik yang dimiliki LKP Dian Gitaya nampak sederhana jika dibanding beberapa LKP Boga yang ada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, namun LKP Dian Gitaya selalu penuh pendaftar disetiap periode dan jumlah peserta didik cenderung mengalami peningkatan. Hal tersebut mengindikasikan ada sesuatu hal khusus yang menjadikan LKP Dian Gitaya masih diminati masyarakat. Dengan mengukur mutu LKP Dian Gitaya maka akan diketahui secara pasti mengapa LKP Dian Gitaya mempunyai nilai khusus di masyarakat. Pengukuran mutu dapat menggunakan dimensi kualitas untuk pelayanan pendidikan yang dibagi menjadi enam yaitu *Non-academic Aspects*, *Academic Aspects*, *Reputation*, *Access*, *Program Issues*, dan *Understanding*.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berkaitan dengan hal – hal yang telah ditemukan pada latar belakang masalah mengenai Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Dian Gitaya dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Daya saing sumber daya manusia Indonesia menurut *Competitiveness Report 2016-2017* mengalami penurunan ranking.

2. Kualitas Pendidikan Nonformal di Indonesia yang masih belum merata.
3. Pendidikan yang berkualitas di Indonesia masih sangat terbatas.
4. Kinerja LKP di Indonesia menurut Direktorat Pembinaan Kursus dan Pelatihan masih banyak yang tergolong rendah.
5. Pentingnya untuk menjaga mutu disetiap sektor pendidikan.
6. Pemerintah harus seimbang dalam peningkatan mutu pendidikan, baik Formal, Informal, dan Nonformal.
7. Pendidikan di Indonesia tidak hanya Pendidikan Formal saja.
8. Dimensi kualitas *Non-academic Aspects* di LKP Dian Gitaya belum diketahui.
9. Dimensi kualitas *Academic Aspects* di LKP Dian Gitaya belum diketahui.
10. Dimensi kualitas *Reputation* di LKP Dian Gitaya belum diketahui.
11. Dimensi kualitas *Access* di LKP Dian Gitaya belum diketahui.
12. Dimensi kualitas *Program Issues* di LKP Dian Gitaya belum diketahui.
13. Dimensi kualitas *Understanding* di LKP Dian Gitaya belum diketahui.

### **C. Fokus Penelitian**

Dari masalah – masalah yang teridentifikasi, penelitian ini fokus pada pengukuran kualitas pelayanan pendidikan Lembaga Pelatihan dan Kursus LKP Dian Gitaya yang sudah berlangsung selama 24 tahun. Dalam pengukuran kualitas jasa pendidikan dibagi atas enam dimensi kualitas. Ke enam dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu:

1. *Non-academic aspects*, yang meliputi hal – hal yang mendasar untuk para peserta didik dalam belajar yang menjadi tugas utama karyawan di LKP Dian Gitaya.



2. *Academic aspects*, yang meliputi hal – hal yang menjadi tugas utama para instruktur di LKP Dian Gitaya.
3. *Reputation*, yang meliputi faktor – faktor yang berisi hal – hal mengenai pentingnya LKP Dian Gitaya dalam memproyeksikan citra profesionalitas.
4. *Access*, yang meliputi faktor – faktor yang berisi hal – hal yang berkaitan dengan keramahan, kemudahan dalam hubungan, ketersediaan dan kenyamanan di LKP Dian Gitaya.
5. *Program issues*, yang meliputi faktor – faktor yang menekankan pada penyajian kelas dengan stuktur dan silabus yang fleksibel di LKP Dian Gitaya.
6. *Understanding*, yang meliputi pemahaman terhadap kebutuhan khusus peserta didik dalam konteks pelayanan konseling dan kesehatan di LKP Dian Gitaya.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah, maka dirumuskan rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana *Non-academic aspects*, meliputi hal – hal mendasar untuk para peserata didik dalam belajar yang menjadi tugas utama karyawan di LKP Dian Gitaya?
2. Bagaimana *Academic aspects*, meliputi hal – hal yang merupakan tugas utama para instruktur di LKP Dian Gitaya?
3. Bagaimana *Reputation*, yang meliputi faktor – faktor yang berisi hal – hal mengenai pentingnya LKP Dian Gitaya dalam memproyeksikan citra profesionalitas?

4. Bagaimana *Access*, yang meliputi faktor – faktor yang berisi hal – hal yang berkaitan dengan keramahan, kemudahan dalam hubungan, ketersediaan dan kenyamanan di LKP Dian Gitaya?
5. Bagaimana *Program issues*, yang meliputi faktor – faktor yang menekankan pada penyajian kelas dengan stuktur dan silabus yang fleksibel di LKP Dian Gitaya?
6. Bagaimana *Understanding*, yang meliputi pemahaman terhadap kebutuhan khusus peserta didik dalam konteks pelayanan konseling dan kesehatan di LKP Dian Gitaya?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui *Non-academic aspects*, meliputi hal – hal mendasar untuk para peserata didik dalam belajar yang menjadi tugas utama karyawan di LKP Dian Gitaya.
2. Mengetahui *Academic aspects*, yang meliputi hal – hal yang menjadi tugas utama para instruktur di LKP Dian Gitaya.
3. Mengetahui *Reputation*, yang meliputi faktor – faktor yang berisi hal – hal mengenai pentingnya LKP Dian Gitaya dalam memproyeksikan citra profesionalitas.
4. Mengetahui *Access*, yang meliputi faktor – faktor yang berisi hal – hal yang berkaitan dengan keramahan, kemudahan dalam hubungan, ketersediaan dan kenyamanan di LKP Dian Gitaya.

5. Mengetahui *Program issues*, yang meliputi faktor – faktor yang menekankan pada penyajian kelas dengan stuktur dan silabus yang fleksibel di LKP Dian Gitaya.
6. Mengetahui *Understanding*, yang meliputi pemahaman terhadap kebutuhan khusus peserta didik dalam konteks pelayanan konseling dan kesehatan di LKP Dian Gitaya.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam bidang manajemen mutu terpadu khususnya dalam kualitas pelayanan di bidang kursus dan pelatihan.

2. Manfaat Bagi Lembaga

Sebagai saran perbaikan pada aspek *Non-academic Aspects, Reputation, Access, Program Issues*, dan *Understanding* sehingga bisa menjadi lebih baik.

3. Manfaat Bagi Almamater

Memperkaya publikasi dan keilmuan dibidang pelayanan mutu pendidikan serta menjadi bahan untuk penelitian lanjutan.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Mutu**

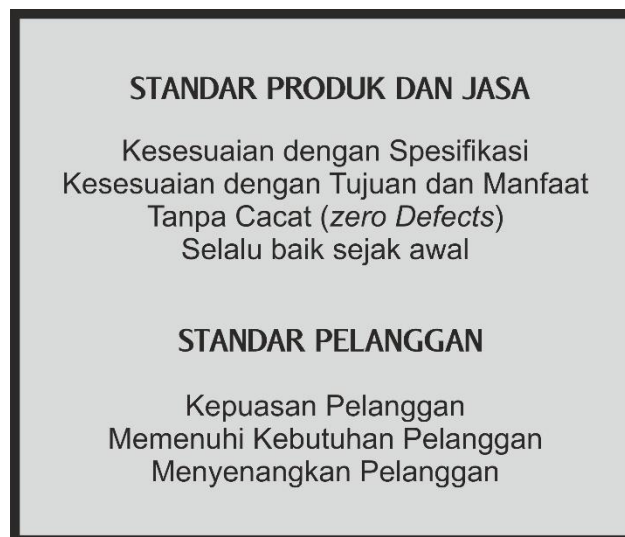
##### **1. Konsep Mutu**

Konsep mutu dimaknai berbeda – beda oleh setiap individu, seperti yang dinyatakan Nomi Pfeffer dan Anna Coote , mutu merupakan sebuah konsep yang licin. Maka dari itu dibutuhkan pemahaman yang jelas tentang konsep mutu supaya mutu tidak hanya menjadi sebuah slogan yang bernadakan moral tinggi namun tidak memiliki nilai praktis (Sallis, 2002:12).

Mutu mempunyai banyak penafsiran, menurut Crosby (1979:58) mutu adalah suatu yang sesuai dengan persyaratan atau standar (*conformance to requirement*) yang telah ditentukan sebelumnya, baik pada input, proses, maupun outputnya. Konsep ini mengartikan mutu sebagai persyaratan yang harus dipenuhi dalam setiap proses hingga pada produk akhir sehingga suatu barang bisa dinilai bermutu.

Mutu dapat dipandang lebih komprehensif, bukan hanya menyangkut aspek hasil, melainkan mutu yang berhubungan dengan proses, lingkungan dan sumber daya manusia. Perspektif ini di dirumuskan secara rinci oleh Goetsch & Davis (1994) yang mendefinisikan kualitas sebagai "kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan." dengan demikian, aspek penilaian terhadap kualitas sebuah jasa (Sudarya, 2007:2-3).

Menurut Edward Sallis ada beberapa konsep tentang mutu. Pertama mutu sebagai konsep absolut sebagai sebuah pencapaian standar tertinggi dalam suatu pekerjaan, produk, dan layanan yang tidak mungkin dilampaui. Kedua mutu sebagai konsep relatif yaitu masih ada peluang untuk peningkatan/ sesuatu yang masih dapat ditingkatkan, namun jika dalam tahap peningkatan itu pelaksanaan pekerjaan telah mencapai standar tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya maka pekerjaan tersebut berkualitas (Rosyada, 2004:285). Ketiga adalah kualitas atau mutu menurut pelanggan. Dalam definisi ini mutu sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Tom Peters (1987) berpendapat bahwa definisi yang dikemukakan oleh pelanggan sangat penting, karena Peters menemukan kenyataan pelanggan akan membayar lebih untuk mutu yang baik, tanpa menghiraukan tipe produknya (Sallis, 2002:16).



Gambar 1. Standar – Standar Mutu

Pelanggan adalah dasar sebuah institusi untuk menentukan standar mutu, dalam pendidikan, mutu adalah hal yang mendasar seperti yang tertera pada gambar 1. (Sallis, 2002:17). Pendidikan yang berfokus pada mutu menurut konsep

Juran adalah bahwa dasar misi mutu sebuah institusi pendidikan adalah mengembangkan program dan layanan yang memenuhi kebutuhan pengguna seperti siswa dan masyarakat (Arcaro, 2005:8). Masyarakat yang dimaksud adalah secara luas sebagai pengguna lulusan, yaitu dunia usaha, lembaga pendidikan lanjut, pemerintah dan masyarakat luas, termasuk menciptakan usaha sendiri oleh lulusan.

Mutu pendidikan memang lebih terfokus pada siswa dan proses yang ada di dalamnya. Proses yang baik akan tercapai mutu pendidikan yang baik, begitu pula sebaliknya. Faktor – faktor yang menyebabkan mutu pendidikan menjadi rendah yaitu kebijakan dan penyelenggaraan pendidikan nasional yang menerapkan pendekatan *educational production function* atau *input – input* analisis yang tidak konsisten, sentralistik, dan minimnya peran serta masyarakat khususnya orang tua siswa. Menurut Usman, mutu memiliki 13 karakteristik, yaitu : Kinerja (*performance*): berkaitan dengan aspek fungsional sekolah, Waktu ajar (*time liness*): selesai dengan waktu yang wajar, Andal (*reability*): usia pelayanan prima bertahan lama, Daya tahan (*durability*): tahan banting, Indah (*aesthetics*), Hubungan manusiawi (*personal interface*): menjunjung tinggi nilai – nilai moral dan profesionalisme, Mudah penggunaannya (*easy to use*): sarana dan prasaran mudah dipakai, Bentuk khusus (*feature*): keunggulan tertentu, Standar tertentu (*conformance to specifications*): memenuhi standar tertentu, Konsistensi (*consistency*): keajegan/konstan/stabil, Seragam (*uniformity*): tanpa variasi atau tidak tercampur, Mampu melayani (*service ability*): mampu memberikan pelayanan prima, dan Ketepatan (*accuracy*): ketepatan dalam pelayanan (Zahroh, 2014:28-29).

## **2. Manajemen Mutu**

Sistem Manajemen Mutu Terpadu bukanlah seperangkat peraturan dan ketentuan yang kaku, tetapi merupakan proses-proses dan prosedur-prosedur untuk memperbaiki kinerja. Sistem manajemen mutu juga menselaraskan usaha-usaha orang banyak sedemikian rupa sehingga orang-orang tersebut menghadapi tugasnya dengan penuh semangat dan berpartisipasi dalam perbaikan pelaksanaan pekerjaan (Slamet, 1994: 54).

Menurut Usman H (2006:459) berpendapat bahwa Manajemen mutu terpadu menyangkut filosofi dan metodologi, filosofinya adalah pola pikir untuk mengadakan perbaikan terus-menerus, dan metodologinya adalah menjelaskan alat-alat dan teknik-teknik seperti curah pendapat dan analisis medan kekuatan yang digunakan sebagai sarana untuk melakukan perbaikan terus-menerus. Suatu organisasi harus melakukan tindakan dalam mewujudkan mutu dengan mendasarkan kualitas dalam kerja tim. Selanjutnya dalam pelaksanaan mutu perbaikan harus dilaksanakan terus-menerus pada proses organisasi sehingga diharapkan hasil yang dicapai dapat bermutu tinggi. Didalam pengembangan budaya perbaikan yang terus-menerus, maka pemimpin institusi mempunyai tugas yaitu meningkatkan kepercayaan kepada seluruh warga institusi dan lebih mengefektifitaskan dalam pelaksanaan tugas dan kewenangan pada bidang masing-masing sehingga stafnya dapat turut bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas sesuai fungsinya.

Menurut Edward Sallis (2012: 73) Sistem Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management/ TQM*) adalah sebuah filosofi tentang sebuah semangat perbaikan secara konsisten dan terus menerus yang memberikan seperangkat alat

– alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam rangka memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggannya saat ini hingga masa mendatang. Konsep pelanggan dibagi menjadi dua yaitu pelanggan internal dan eksternal institusi. Pelanggan eksternal adalah pelanggan utama institusi yang terdiri atas pelajar, orang tua, gubernur atau pihak – pihak sponsor, sedangkan pelanggan internal meliputi seluruh staf institusi (Sallis, 2012:68-69). Pada gambar 2. (Sallis, 2012:70) menunjukkan pelanggan pendidikan secara ringkas.

<b>Pendidikan</b> <i>(nilai tambah yang diberikan pada pelajar)</i>	: Jasa
<b>Pelajar</b>	: Pelanggan/Klien Eksternal Utama
<b>Orangtua/Kepala Daerah/ Sponsor</b>	: Pelanggan Eksternal Kedua
<b>Pemerintah/Masyarakat/ Bursa Kerja</b>	: Pelanggan Eksternal Ketiga
<b>Guru/Staf</b>	: Pelanggan Internal

Gambar 2. Pelanggan Pendidikan

Konsep manajemen mutu terpadu mendasari lahirnya usaha peningkatan mutu secara berkesinambungan, menurut pandangan Sallis (2012: 58-60) bahwa peningkatan mutu memiliki tingkatan-tingkatan, mulai tingkatan yang paling sederhana yaitu: (1) inspeksi menjaga mutu dengan ketelitian pengawas, (2) kontrol mutu (*Quality Control*) menjaga mutu dengan pendeteksian, (3) jaminan mutu (*Quality Assurance*) menjaga mutu dengan pencegahan, dan (4) manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) menjaga mutu dengan cara terus menerus.



Menurut Goetsch & Davis dalam Usman H (2006:469) komponen - komponen Manajemen Mutu Terpadu mempunyai 10 unsur utama sebagai berikut : 1) Fokus pada kepuasan pelanggan, 2) Memiliki obsesi terhadap mutu, 3) Menggunakan pendekatan ilmiah, 4) Mempunyai komitmen jangka panjang, 5) Membutuhkan kerja sama tim, 6) Perbaikan sistem secara terus menerus, 7) Melaksanakan pendidikan dan pelatihan, 8) Kebebasan yang terkendali dalam pelaksanaan tugas, 9) Mempunyai kesatuan tujuan, dan 10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan guru dan staf tata usaha.

## **B. Jasa Pendidikan**

### **1. Konsep Jasa**

Jasa semakin berperan dalam kehidupan manusia, bahkan ada kecenderungan bahwa semakin tinggi tingkat kesejahteraan manusia maka semakin meningkat pula kebutuhannya akan jasa (Amelia, 2012:14). Sallis menyatakan bahwa institusi pendidikan sebagai pemberi jasa. Mutu jasa atau mutu pelayanan (*service quality*) harus dimunculkan dalam pemikiran kita ketika berbicara mutu pendidikan (Sukrisno, 2011:82). Jasa pendidikan mempunyai karakteristik (Wijaya, 2012:5) yang lebih bersifat tidak berwujud daripada berwujud, proses produksi dan konsumsi terjadi pada waktu yang bersamaan, dan kurang memiliki standar dan keseragaman.

### **2. Klasifikasi Jasa**

Karena berbagai macam variasi bauran antara barang dan jasa, maka perlu dilakukan pembedaan. Banyak pakar yang mengklasifikasikan jasa, yang

berdasarkan sudut pandang masing – masing. Menurut Lovelock (1987) dalam Evans dan Berman (1990) ada tujuh kriteria seperti yang tersaji pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Klasifikasi Jasa

Basis	Klasifikasi	Contoh
1. Segmen Pasar	Konsumen Akhir	Salon Kecantikan
	Konsumen Organisasional	Konsultan Manajemen
2. Tingkat Keberwujudan	<i>Rented-Goods Service</i>	Sewa Mobil
	<i>Owned-Goods Service</i>	Reparasi Laptop
	<i>Non-Goods Service</i>	Pendidikan
3. Keterampilan Penyedia Jasa	<i>Professional Service</i>	Dokter
	<i>Nonprofessional Service</i>	Supir Taksi
4. Tujuan Organisasi Jasa	<i>Profit Service</i>	Bank
	<i>Nonprofit Service</i>	Museum
5. Regulasi	<i>Regulated Service</i>	Bank
	<i>Nonregulated Service</i>	Katering
6. Tingkat Intensitas Karyawan	<i>Equipment-Based Service</i>	ATM
	<i>People-Based Service</i>	Pelatih Sepak Bola
7. Tingkat Kontak Penyedia Jasa Dan Pelanggan	<i>High-Contact Service</i>	Universitas, LKP
	<i>Low-Contact Service</i>	Bioskop

Sumber : Tjiptono (2002: 13)

### 3. Karakteristik Jasa

Produk jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk barang.

Ada empat karakteristik pokok pada jasa (Tjiptono 2002: 15-18):

- a. Sifat tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli (*Intangibility*) Jasa bersifat *intangible*, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli.
- b. Sifat jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan (*Inseparability*) Barang biasanya diproduksi kemudian dijual lalu dikonsumsi, sedangkan jasa biasanya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.
- c. Sifat jasa yang berbeda-beda (*Variability*) Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *nonstandardized out-put*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.
- d. Sifat jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan (*Perishability*) Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

#### **4. Dimensi Kualitas Jasa**

Galileo Galilei dalam Fandi Tjiptono (2002:97) pernah mengungkapkan "*Count what is countable, measure what is measurable, and what is not measurable make measurable*". Dimensi kualitas jasa banyak digunakan untuk pengukuran kualitas, meskipun banyak pendapat tentang penilaian kualitas, namun pendapat yang dikemukakan Parasuraman, Zeithamal, dan Berry (1988) yang paling sering digunakan untuk mengukur kualitas, yaitu (Tjiptono, 1992:14):

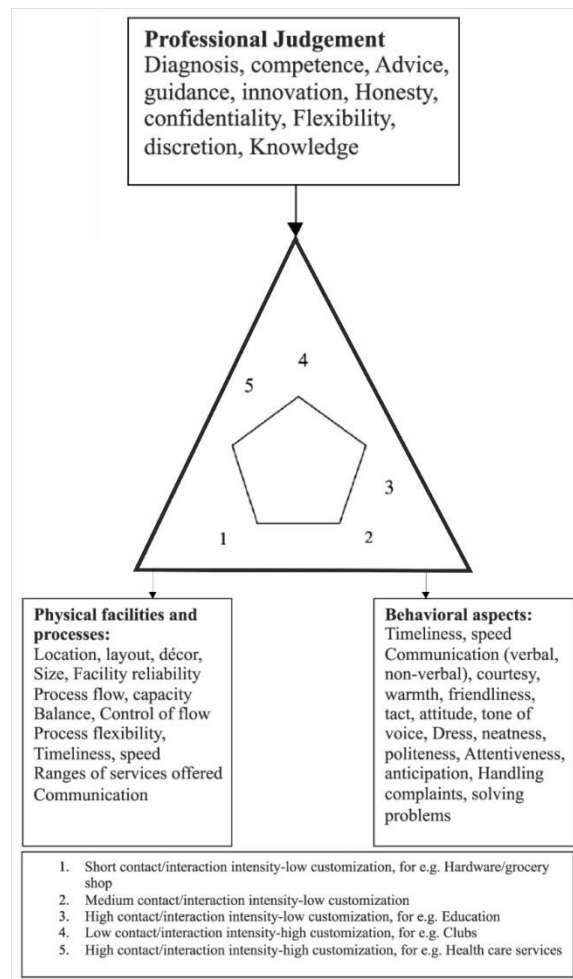
- a. Bukti Langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Misalnya : Ruang tunggu, ruang operasi, peralatan, pakaian karyawan, fasilitas, sarana dan prasarana.

- b. Keandalan (*Reliability*), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Misalnya : janji ditepati, sesuai jadwal, diagnosisnya akurat, memberikan informasi yang dibutuhkan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Misalnya : tidak lama menunggu, bersedia mendengar keluhan pasien, menangani masalah dengan segera.
- d. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf. Misalnya : reputasi, terlatih, terpercaya dan terampil.
- e. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Meliputi : mengenal pasien, pendengar yang baik.

Lehtinen dan Lehtinen (1982) (Tjiptono, 2002:97) mengemukakan dua dimensi kualitas jasa, yaitu *process quality* (yang dievaluasi pelanggan selama jasa diberikan) dan *output quality* (yang dievaluasi setelah jasa diberikan). Mengukur kualitas jasa berarti mengevaluasi atau membandingkan seperangkat standar yang telah ditentukan sebelumnya. Model pengukuran Parasuraman dan kawan – kawan , telah dibuat skala multi-item yang diberi nama SERVEQUAL. Alat ini dimaksudkan untuk mengukur harapan, persepsi pelanggan, dan kesenjangan (gap) yang ada di model kualitas jasa (Tjiptono, 2002:99).

Selain model pengukuran kualitas yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithamal, dan Berry (1988), terdapat beberapa model – model lainnya yaitu :

a. *Attribute Service Quality Model* oleh Haywood-Farmer (1988) (Nitin et. al., 2005:919), model ini berpendapat bahwa sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa mempunyai kualitas yang tinggi apabila pereusahaan jasa tersebut memenuhi preferensi dan harapan pelanggan secara konsisten. Pada model ini indikator mutu pelayanan jasa dibagi menjadi tiga yaitu *physical facilities and processes*, *people's behavior*, dan *professional judgment*. Terdapat lima jenis interaksi saat proses pengiriman pelayanan yang dibagi berdasarkan intensitas kontak antara pemberi dan pelanggan yaitu: 1) Interaksi pendek dengan penyesuaian yang rendah, 2) Interaksi sedang dengan penyesuaian yang rendah, 3) Interaksi yang tinggi dengan penyesuaian yang rendah, 4) Interaksi yang rendah dengan penyesuaian yang tinggi, dan 5) Interaksi yang tinggi dengan penyesuaian yang tinggi. Untuk lebih mendetail berikut penjelasannya dalam gambar 3. (Nitin et al., 2005:919) berikut.



Gambar 3. *Attribute Service Quality Model*

b. *Synthesised Model of Service Quality* oleh Brogowicz et al., 1990 (Nitin et. al., 2005:920), menjelaskan bahwa gap (kesenjangan) kualitas pelayanan akan terbentuk walaupun para pelanggan belum menggunakan pelayanan suatu industri jasa. Hal tersebut terjadi karena para konsumen sudah terpengaruh oleh informasi yang tersebar melalui mulut ke mulut (*word of mouth*), media iklan dan media komunikasi lainnya. Maka dari itu diperlukan penggabungan persepsi kualitas jasa yg ditawarkan kepada calon konsumen dengan persepsi aktual pelanggan jasa. Model ini mencoba menggabungkan konsep manajerial tradisional, desain pelayanan dan operasi, dan aktivitas

pemasaran, yang bertujuan untuk mengidentifikasi *dimensions associated* dengan perencanaan, implementasi, dan kontrol kualitas pelayanan dalam sebuah konsep manajerial tradisional. Model ini mempertimbangkan tiga faktor yaitu *company image*, *external influences*, dan *traditional marketing activities*.

- c. SERVPERF atau Model *Performance Only Model* oleh Cronin and Taylor, 1992 (Nitin et al., 2005:920). Model ini merupakan kontra dari model SERVQUAL yang merupakan pengukuran kualitas berdasarkan kinerja industri jasa (*performance based*) yang sangat berbeda dengan model SERVQUAL yaitu persepsi pelanggan dibandingkan dengan hasil kinerja. Berdasarkan hasil tes menyatakan bahwa pengukuran kualitas menggunakan model SERVPERF menghasilkan estimasi yang lebih dapat diandalkan (*reliable*), lebih memusat, *greater convergent and discriminant validity*, *greater explained variance*, dan *consequently less bias* dari pada metode SERVQUAL (Firdaus, 2006:35). Model SERVPERF menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang sama seperti model SERVQUAL yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangibles*, dan *empathy* (Ali et al., 2015:276).
- d. HEdPERF (*Higher Education PERFORMANCE only*), merupakan metode yang dikemukakan oleh Firdaus untuk mengukur kualitas mutu di sektor pendidikan tinggi (*higher education*) yang mengacu pada kinerja suatu industri jasa di bidang pendidikan tinggi (Firdaus, 2006:33). Setelah di test model HEdPERF dibandingkan dengan model SERVPERF dan model gabungan HEdPERF-SERVPERF menghasilkan kesimpulan bahwa model HEdPERF menghasilkan penilaian yang lebih andal, standard dan validitas

konstruk yang lebih tinggi, *explained variance* yang lebih unggul dan lebih cocok dalam mengukur kualitas jasa dalam bidang pendidikan tinggi (Firdaus, 2006:44). Berikut adalah dimensi – dimensi kualitas jasa pada model HEdPERF (Firdaus, 2005:575):

- 1) *Non-academic aspects*, yaitu hal – hal yang mendasar untuk para peserta didik dalam belajar dan hal – hal ini merupakan tugas staf non akademik yang meliputi kesungguhan minat dalam memecahkan masalah, peduli dan perhatian secara personal, penanganan keluhan secara cepat dan efisiensi, respon terhadap permintaan bantuan, jam kerja pelayanan yang nyaman, sikap positif, komunikasi yang baik, menguasai sistem dan prosedur, rasa aman dan yakin, pelayanan dalam jangka waktu wajar, dan lain sebagainya.
- 2) *Academic aspects*, yaitu hal – hal yang menjadi tugas dari para staf akademik. Contoh aspek – aspek yang meliputi *academic aspects* yaitu pengetahuan tinggi tentang mata kuliah yang diajar, kepedulian dan sopan santun, kesungguhan minat memecahkan masalah, sikap positif, komunikasi yang baik, konsultasi yang nyaman, perbendahikan dan berpengalaman sesuai mata pelajaran yang diajar.
- 3) *Reputation*, yaitu faktor – faktor yang berisi hal – hal yang memberikan kesan pentingnya institusi dalam memproyeksikan citra profesionalitas contohnya yaitu penampilan yang profesional, fasilitas akomodasi, fasilitas akademik, kualitas program internal, fasilitas rekreasi, ukuran kelas minimal, lokasi kampus, tata ruang, reputasi program, dan lulusan yang mudah mendapat kerja.



- 4) *Access*, yaitu faktor – faktor yang berisi hal – hal yang berkaitan dengan keramahan, kemudahan dalam hubungan, ketersediaan dan kenyamanan. Contoh aspek – aspeknya yaitu kesetaraan pelayanan, kebebasan yang diberikan, kerahasiaan informasi, mudah dihubungi melalui telepon, unit kegiatan mahasiswa, prosedur pelayanan.
- 5) *Program issues*, yaitu faktor – faktor yang menekankan pada pentingnya penyajian kelas yang bervariasi dan juga berkualitas dengan struktur dan silabus yang fleksibel.
- 6) *Understanding*, yaitu berkaitan dengan pemahaman terhadap kebutuhan khusus peserta didik dalam konteks pelayanan konseling dan kesehatan.

### **C. Pendidikan Nonformal**

#### **1. Konsep Pendidikan Nonformal**

Pendapat para pakar Pendidikan Nonformal mengenai definisi Pendidikan Nonformal cukup bervariasi. Philip H.Coombs (Joesoef, 1992:50) berpendapat bahwa Pendidikan Nonformal adalah setiap kegiatan pendidikan yang terorganisir yang diselenggarakan diluar sistem formal, baik tersendiri maupun merupakan bagian dari suatu kegiatan yang luas, yang dimaksudkan untuk memberikan layanan kepada sasaran didik tertentu dalam mencapai tujuan-tujuan belajar.

Menurut Soelaman Joesoef (Joesoef, 1992:51), Pendidikan Nonformal adalah setiap kesempatan dimana terdapat komunikasi yang terarah di luar sekolah dan seseorang memperoleh informasi, pengetahuan, latihan maupun bimbingan sesuai dengan tingkat usia dan kebutuhan hidup, dengan tujuan mengembangkan tingkat keterampilan, sikap dan nilai – nilai yang memungkinkan

baginya menjadi peserta – peserta yang efisien dan efektif dalam lingkungan keluarga, pekerjaan bahkan lingkungan masyarakat dan negaranya.

Pendidikan Nonformal memiliki ciri-ciri yang berbeda dari pendidikan sekolah, namun keduanya saling menunjang dan melengkapi. Dengan meninjau sejarah dan banyaknya aktivitas yang dilaksanakan, Pendidikan Nonformal memiliki ciri – ciri sebagai berikut (Abdulhak, 2012:25):

- a. Bertujuan untuk memperoleh keterampilan yang segera akan dipergunakan. Pendidikan Nonformal menekankan pada belajar yang fungsional yang sesuai dengan kebutuhan dalam kehidupan peserta didik.
- b. Berpusat pada peserta didik. Dalam Pendidikan Nonformal dan belajar mandiri, peserta didik adalah pengambilan inisiatif dan mengontrol kegiatan belajarnya.
- c. Waktu penyelenggaraannya relatif singkat, dan pada umumnya tidak berkesinambungan.
- d. Menggunakan kurikulum kafetaria. Kurikulum bersifat fleksibel, dapat dimusyawarahkan secara terbuka, dan banyak ditentukan oleh peserta didik.
- e. Menggunakan metode pembelajaran yang partisipatif, dengan penekanan pada pelajar mandiri.
- f. Hubungan pendidik dengan peserta didik bersifat mendatar. Pendidik adalah fasilitator bukan menggurui. Hubungan diantara kedua pihak bersifat informal dan akrab. Peserta didik memandang fasilitator sebagai narasumber dan bukan sebagai guru.

- g. Penggunaan sumber – sumber lokal. Mengingat sumber – sumber untuk pendidikan sangat langka, maka diusahakan sumber-sumber lokal digunakan seoptimal mungkin.

Pelayanan Pendidikan Nonformal di Indonesia merupakan amanat Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 pasal 13 yang menyebutkan bahwa jalur pendidikan terdiri atas tiga, yaitu Pendidikan Formal, Pendidikan Nonformal dan Pendidikan Informal yang dapat saling melengkapi dan memperkaya. Selanjutnya, pasal 26 ayat 1 menjelaskan "Pendidikan Nonformal diselenggarakan bagi warga masyarakat yang memerlukan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah, dan/atau pelengkap Pendidikan Formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat". Sebagai upaya mewujudkan amanat Undang – Undang dimaksud, Direktorat Jenderal Pendidikan Nonformal dan Informal Kementerian Pendidikan Nasional (Ditjen PNFI Kemdiknas), sebagai lembaga yang memiliki tugas merumuskan dan menetapkan kebijakan nasional di bidang Pendidikan Nonformal, telah menyusun dan menetapkan program pokok layanan pendidikan nonformal, yaitu: (1) Layanan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) Nonformal; (2) Layanan Program Pendidikan Keaksaraan; (3) Layanan Pendidikan Kesetaraan; (4) Layanan Pendidikan Kecakapan Hidup; (5) Layanan Peningkatan Budaya Baca; dan (6) Layanan Pengarusutamaan Gender Dalam Bidang Pendidikan (Hasbi, 2012:6-7).

## **2. Lembaga Kursus dan Pelatihan**

Direktorat Pembinaan Kursus dan Kelembagaan (2010) mendefinisikan "kursus sebagai proses pembelajaran tentang pengetahuan atau keterampilan yang diselenggarakan dalam waktu singkat oleh suatu lembaga yang berorientasi

pada kebutuhan masyarakat dan dunia usaha/industri” (Sukmana, 2013:9). Definisi kursus dan pelatihan yang dijadikan landasan penyusunan standar mengacu pada UU 20/2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 26 ayat (5) menyatakan bahwa, Kursus dan Pelatihan adalah satuan pendidikan yang diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup dan sikap untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri, dan/atau melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

#### **D. Penelitian Relevan**

##### **1. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran.**

Penelitian pada tahun 2010 dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran” oleh Ratih Hardiyati, merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen villa Agrowisata Kebun Teh Pagilaran dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen Villa Agrowisata Kebun Teh Pagilaran.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :  $Y = 0,271 X_1 + 0,197 X_2 + 0,201 X_3 + 0,316 X_4 + 0,165 X_5$ . Berdasarkan analisis

data statistik, indikator – indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel *assurance* dengan koefisien regresi sebesar 0,316, lalu *tangible* dengan koefisien regresi sebesar 0,271, kemudian diikuti dengan *responsiveness* dengan koefisien regresi sebesar 0,201, dan *reliability* dengan koefisien regresi sebesar 0,197 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah *emphaty* dengan koefisien regresi sebesar 0,165.

## **2. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus Di Lembaga Bimbingan Belajar.**

Penelitian pada tahun 2012 oleh Mira Amelia dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus Di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi pada Siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang)”, penelitian ini dilakukan pada Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik/*tangible*, keandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/*empathy* terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus di Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang. Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel bukti fisik/*tangible*, keandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/*empathy* semuanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti

kursus di Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang. Dengan pengaruh sebesar 75,2% sedangkan 24,8% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian adalah suatu cara untuk memecahkan suatu masalah dengan menjawab masalah – masalah yang telah dirumuskan menggunakan prosedur yang sistematis dan ilmiah (Mulyatiningsih, 2012:1). Penelitian ini adalah penelitian studi kasus yang menggunakan pendekatan kualitatif. Metode studi kasus (*case study*) adalah salah satu penelitian yang dapat memecahkan masalah atau objek pada suatu fenomena terutama pada cabang ilmu sosial (Sri Yona, 2006:76). Penelitian studi kasus mempunyai keunikan yaitu peneliti sebelumnya sudah mempunyai pandangan bahwa dilokasi tempat penelitian ada sesuatu yang masalah yang unik, atau bahkan menyimpang (Kutha Ratna, 2010:191). Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian studi kasus karena pendekatan ini menghasilkan penemuan – penemuan yang tidak bisa diperoleh menggunakan proses statistik atau dengan cara – cara perhitungan (Ghony, 2012:25).

#### **B. Subyek Penelitian**

Menurut Sugiyono (Prastowo, 2012:195), penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi seperti penelitian kuantitatif karena penelitian kualitatif bermula pada suatu kasus pada keadaan sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak berlaku kepada populasi, tetapi ditransferkan ke tempat lain yang mempunyai situasi sosial yang sama. Secara lebih spesifik subyek penelitian adalah informan atau orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan

kondisi ditempat penelitian (Prastowo, 2012:195). Subyek penelitian primer adalah peserta didik angkatan ke-46 dan peserta didik angkatan ke-47. Angkatan ke-46 dipilih menjadi subyek primer karena mereka baru saja selesai menempuh program kursus regular selama enam bulan sedangkan angkatan ke-47 dipilih karena mereka adalah peserta didik yang sedang menempuh kursus di LKP Dian Gitaya. Kemudian informan sekunder dalam penelitian ini adalah para karyawan LKP Dian Gitaya dan Instruktur yang mengajar di LKP Dian Gitaya. Karyawan dan instruktur berperan sebagai bahan pembanding pada proses triangulasi data terhadap data yang diperoleh saat mengambil data dari peserta didik sehingga diharapkan dihasilkan memiliki reabilitas yang tinggi. Peneliti sebelumnya sudah berkunjung dan meminta izin kepada pengelola LKP Dian Gitaya dan peneliti diberikan kesempatan untuk melakukan penelitian, sehingga diharapkan mendapat hasil penelitian yang baik.

Teknik sampling penentuan subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik sampling *purposive* yaitu *non-probability sampling* yang berdasarkan pada ciri – ciri subyek yang sesuai dengan tujuan penelitian (Herdiansyah, 2015:170). Pada penelitian kualitatif teknik sampling *purposive* paling umum untuk digunakan, karena peneliti bisa memilih subyek penelitian dan lokasi penelitian untuk memahami *central phenomem* yang akan diteliti. Menurut Herdiansyah (2015:174) dalam teknik sampling *purposive* dibagi menjadi Sembilan jenis yaitu Sampling dengan variasi maksimal (*maximal variation sampling*), Sampling dengan kasus ekstrem (*extreme case sampling*), Sampling yang bersifat unik atau khas (*typical sampling*), Sampling suatu teori atau konsep (*theory or concept sampling*), Sampling yang bersifat homogen (*homogeneous*



*sampling*), Sampling yang bersifat kritis (*critical sampling*), Sampling yang bersifat oportunistik (*opportunistic sampling*), Sampling bola-salju (*snowball sampling*), dan Sampling yang bersifat memperkuat atau memperlemah (*confirming and disconfirming sampling*).

Pada penelitian ini digunakan teknik sampling *purposive* yang bersifat homogen (*homogeneous sampling*), yaitu dimana peneliti memilih subyek penelitian atas dasar adanya kesamaan sifat atau karakteristik dari kelompoknya (Herdiansyah, 2015:172). Jumlah pasti jumlah sumber penelitian akan berpatokan pada kejenuhan data yang diperoleh di kala penelitian.

### **C. Pemilihan Lokasi Penelitian**

#### **1. Tempat**

Penelitian ini dilaksanakan di LKP Dian Gitaya (*School of International Cooking*) yang beralamatkan di Jalan Juwadi Nomor 8, Kotabaru, Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55224. Terdapat dua program kursus yang tersedia di LKP Dian Gitaya, yaitu program reguler yang biasanya dibuka dua kali dalam setahun dan program privat yang dibuka sepanjang tahun tergantung permintaan. Program kursus reguler berdurasi enam bulan yang terdiri dari empat belas macam kursus, tujuh kursus yang berupa materi dan tujuh kursus yang berupa praktek. Program kursus reguler ditempuh selama enam bulan dengan jadwal kursus tiga kali dalam seminggu yaitu pada hari senin, selasa, dan rabu pukul 15.00 hingga 17.00 wib untuk kursus teori sedangkan untuk praktek biasanya kursus dilaksanakan hingga selesai. Untuk dua bulan pertama peserta

didik belajar kursus yang berupa teori dan sisanya empat bulan mempelajari kursus praktek dan juga ujian. Program regular diperuntukan bagi peserta pria dan wanita dengan persyaratan yaitu uang pendaftaran sebesar Rp. 100.000, mengisi formulir pendaftaran beserta kopian KTP, ijazah, pas foto 3x4 sebanyak dua lembar, dan 4x6 sebanyak dua lembar. Biaya kursus untuk program regular selama enam bulan yaitu sebesar Rp. 7.300.000 yang dapat diangsur sebanyak empat kali. Program regular di LKP Dian Gitaya bertujuan mencetak Ibu rumah tangga & calon ibu rumah tangga yang berwawasan teknologi masakan nasional & internasional, Calon pengusaha hotel, restoran, & catering, Calon tenaga cook di hotel, restoran, & kapal pesiar, dan Calon pengawas dapur rumah sakit, restoran, maupun catering.

LKP Dian Gitaya merupakan Lembaga Pendidikan Non Formal (PNF) yang berupa lembaga kursus dan pelatihan di bidang boga yang terdaftar di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta yang mendapatkan izin dari Dinas Perizinan Pemerintah Kota Yogyakarta dengan Nomor 040/GK/2015 238/31 yang berlaku dari tanggal 14 April 2015 sampai dengan 14 April 2019. Pemilik LKP Dian gitaya adalah Ibu Yulianti S.,SE istri dari Bapak Sudiyono, yaitu pendiri LKP Dian Gitaya yang didirikan pada bulan September tahun 1992. Saat ini LKP Dian Gitaya hampir berumur dua puluh lima tahun dan terdapat enam karyawan yang bekerja melayani peserta didik di LKP Dian Gitaya yaitu 1) Ibu YL sebagai pemilik dan juga bertugas mengelola keuangan internal, 2) Ibu IK sebagai pengurus utama yang bertugas mengelola hampir seluruh administrasi kursus, 3) Ibu HYT yang bertugas mengurus kesiswaan, 4) Saudari LD yang bertugas sebagai logistik, 5) Ibu MRNM yang bertugas mengurus rumah tangga, dan 6) Bapak MRYNT yang bertugas

menjaga keamanan. Sedangkan untuk instruktur LKP Dian Gitaya mempunyai sepuluh ahli dibidang boga baik akademisi maupun praktisi dengan rincian yaitu :

1) Ibu RN mengampu kursus teori Restaurant Operational, 2) Bapak HRYNT mengampu kursus teori Kitchen Manajemen dan kursus praktek Masakan Eropa, 3) Ibu MR mengampu kursus teori Pengetahuan dan Pengolahan Bahan Makanan dan kursus praktek Kue Tradisional, 4) Ibu KK mengampu kursus teori Menu Planning, 5) Bapak MH mengampu kursus teori Kewirausahaan, 6) Ibu IDYT mengampu kursus teori Tata Hidang dan kursus praktek Fruit Carving dan Masakan Indonesia, 7) Bapak YG mengampu kursus teori Bartending (Pengetahuan Minuman), 8) Bapak SHJ mengampu kursus praktek Pastry (Roti/Bakery & Tart), 9) Bapak AW mengampu kursus praktek Masakan China, dan 10) Bapak IRN mengampu kursus praktek Masakan Jepang.

## **2. Waktu**

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Januari hingga bulan Mei 2017. Proses wawancara dilaksanakan pada tanggal 25 februari 07 maret 2017, lebih tepatnya: 1) ES pada hari jumat, tanggal 24 februari 2017 di Kantin SMA Pangudi Luhur Yogyakarta pukul 10.30 hingga 11.00 wib, 2) SDW pada hari sabtu, tanggal 25 februari 2017 di Teras Kos Sekar Jaya Jl. Babaran, Pandeyan, Umbulharjo pukul 14.08 hingga 14.40 wib, 3) SDNW pada hari rabu, tanggal 01 maret 2017 di Kos Muslimah Jl. Apokat Leres Nomor 55, Condongcatur, Depok pukul 19.30 hingga 19.58 wib, 4) VR pada hari sabtu, tanggal 04 maret 2017 di Rumah Kanoman, Jl. Kaliurang KM. 5 Gang Pandega Bhakti Nomor 13 pukul 14.23 hingga 14. 45 wib, 5) MDWR pada hari senin, tanggal 06 maret 2017 di Kantor Pos Wonosari, Jl. Brigjen Katamso, Kepek, Wonosari, Gunung Kidul pukul 15.05 hingga 15.40 wib,

6) NRLH pada hari rabu, tanggal 07 maret 2017 di LKP Dian Gitaya, Jl. Juwadi, Kotabaru pukul 14.40 hingga 15.00 wib, 7) PRN pada hari sabtu, tanggal 04 Maret 2017 di rumah PRN Jalan Mantrigawen Kidul Nomor 4, Panembahan, Kraton, Yogyakarta pukul 15.28 hingga 15.58 wib, 8) MR pada hari kamis, tanggal 02 maret 2017 di Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana FT UNY pukul 14.25 hingga 14.40 wib, 9) KK pada hari selasa, tanggal 06 maret 2017 di Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana FT UNY pukul 11.03 hingga 11.30 wib, dan 10) IK pada hari senin, tanggal 27 februari 2017 di LKP Dian Gitaya, Jl. Juwadi, Kotabaru pukul pukul 15.00 hingga 16.00 wib.

Observasi dimulai dari pertama kali peneliti menghubungi LKP Dian Gitaya untuk memohon izin melakukan penelitian pada hari rabu 4 januari 2017 pada pukul 15.00 hingga 16.00 wib. Setelah izin didapatkan baik dari pihak LKP Dian Gitaya, Fakultas Teknik UNY, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik DIY, dan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta peneliti secara intensif melakukan observasi. Observasi terlaksana pada tanggal 27, 28 februari, 01, 02, 07 maret 2017. Dalam observasi peneliti mengamati secara langsung kegiatan peserta didik di kelas teori dan kelas praktek, interaksi antara peserta didik dengan instruktur, peserta didik dengan karyawan, dan semua hal – hal yang ada disekitar kegiatan kursus di LKP Dian Gitaya.

Kegiatan pengambilan data dokumen terlaksana sepanjang peneliti melakukan penelitian. Secara garis besar sumber data dokumen adalah arsip – arsip yang ada di LKP Dian Gitaya yang diperoleh secara bertahap. Bentuk dokumen yang diperoleh peneliti adalah buku induk catatan peserta didik, brosur kursus, album foto, sosial media, surat izin LKP, dan bank resep.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data pada penelitian kualitatif tidak menggunakan instrument yang sama sebagaimana penelitian kuantitatif dimana instrumennya digunakan untuk mengukur variabel – variabel penelitian, namun peneliti sendirilah yang menjadi instrumen (*human instrument*), sehingga peneliti secara langsung menggali data dari para informan/subyek penelitian melalui teknik observasi, wawancara, kuisioner, dokumen, atau gabungan (Ghony, 2012:163). Dalam penelitian digunakan pedoman penelitian pada setiap teknik pengambilan data dan sudah dilakukan validasi oleh ahli dan dinyatakan layak digunakan. Berikut adalah teknik – teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

##### **1. Observasi**

Peneliti melakukan pengamatan dilapangan secara langsung dengan cara mendatangi kelas kursus dari awal hingga berakhir. Metode observasi (pengamatan) adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti turun ke lapangan untuk mengamati hal – hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda – benda, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan. Akan tetapi tidak seluruh aspek tersebut harus diamati, hanya perlu mengamati aspek – aspek yang relevan dengan penelitian (Ghony, 2012:165). Menurut Ratclif ada beberapa bentuk observasi yang dapat digunakan dalam penelitian kualitatif, yaitu observasi partisipasi (*participant observation*), observasi tidak berstruktur, dan observasi kelompok (Pupu, 2009:7).

Pada penelitian ini digunakan bentuk observasi partisipasi, yaitu adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan terhadap obyek penelitian dengan langsung hidup bersama, merasakan, serta berada dalam aktivitas kehidupan obyek (Prastowo, 2012:221), namun pengertian lain tentang observasi partisipasi menurut M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur (2012:166) adalah sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti melibatkan diri dalam masyarakat dimana peneliti melakukan penelitiannya sehingga peneliti dapat melihat dan juga memahami gejala – gejala yang ada, sebagaimana masyarakat merasakannya.

Observasi partisipasi dapat dikelompokkan menjadi empat golongan yaitu partisipasi pasif (*passive participation*), partisipasi moderat (*moderate participation*), partisipasi aktif (*active participation*), dan partisipasi lengkap (*complete participation*) (Ghony, 2012:170). Dalam penelitian ini digunakan observasi partisipasi pasif (*passive participation*) yaitu pengamatan secara langsung dimana peneliti tidak terlibat langsung dengan kegiatan subyek penelitian (Ghony, 2012:170). Ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam observasi partisipasi yaitu kesabaran dan kehati-hatian, pemahaman atas situasi yang tampak, perasaan, dan estimasi durasi observasi langsung (Ghony, 2012:171). Untuk mempermudah penelitian ini berikut adalah kisi – kisi pedoman observasi yang dijelaskan pada tabel 2. berikut.

Tabel 2. Kisi – Kisi Pedoman Observasi

No	Aspek yang diamati	Indikator
1	<i>Non-academic aspects</i>	Kesungguhan dalam menangani masalah peserta didik
		Peduli kepada peserta didik secara personal
		Merespon dengan cepat dalam menangani keluhan peserta didik
		Arsip yang teliti dan mudah diperoleh
		Jam pelayanan yang sesuai harapan
		Bersikap positif
		Berkomunikasi dengan baik
		Menguasai sistem dan prosedur pelayanan
		Memberikan pelayanan yang meyakinkan
		Memberikan pelayanan dengan batas waktu yang jelas
2	<i>Academic aspects</i>	Menguasai materi kursus yang diajarkan
		Peduli terhadap keadaan
		Respon terhadap permintaan bantuan
		Bersikap sopan dan santun
		Kesungguhan memecahkan masalah peserta didik
		Bersikap positif
		Berkomunikasi dengan baik
		Memberikan kesempatan untuk konsultasi
3	<i>Reputation</i>	Berpendidikan dan berpengalaman sesuai dengan materi kursus yang diajarkan
		Instruktur dan karyawan berpenampilan profesional
		Fasilitas akademik (ruang belajar, dapur praktek) yang baik
		Materi kursus yang lengkap
		Fasilitas tempat istirahat yang baik
		Fasilitas ruang tunggu yang baik
		Fasilitas ruang ibadah yang baik
		Standar minimal ukuran kelas
		Lokasi kampus yang strategis
		Tata ruang yang baik
4	<i>Access</i>	Prestasi yang pernah diraih
		Lulusan yang mudah mendapatkan pekerjaan
		Kesetaraan pelayanan
		Memberikan kebebasan berpendapat kepada peserta didik
		Menjamin kerahasiaan informasi peserta didik
		Mudah dihubungi melalui telepon
5	<i>Program issues</i>	Menerima kritik saran untuk perbaikan
		Mempunyai standar operasional prosedur pelayanan
6	<i>Understanding</i>	Keberagaman program/konsentrasi
		Struktur dan silabus program yang fleksibel
		Memiliki layanan kesehatan
		Memiliki layanan konseling

## 2. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode yang berupa pertemuan dua orang atau lebih secara langsung untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab secara lisan sehingga terbangunlah suatu makna dalam suatu topik tertentu (Prastowo, 2012:212). Pada penelitian kualitatif, lebih menekankan pada teknik wawancara, terutama wawancara mendalam (*depth interview*) (Ghony, 2012:176). Wawancara mendalam mirip dengan wawancara informal dimana bertujuan memperoleh informasi pada setiap informan menggunakan alur, susunan kata, dan pertanyaan yang menyesuaikan informan dan keadaan. Dengan kata lain wawancara mendalam bersifat luwes yang artinya pertanyaan – pertanyaan yang sudah disiapkan bisa diganti pada saat wawancara berlangsung. Dengan menggunakan wawancara terbuka diharapkan akan menghasilkan wawancara yang luwes, lebih terbuka, dan tidak membuat kedua belah pihak merasa bosan. Dalam melaksanakan wawancara ini dibutuhkan paduan wawancara yang berisi butir – butir pertanyaan. Pada penelitian ini menggunakan jenis wawancara semiterstruktur (*semistruktur interview*) yaitu wawancara yang lebih bebas dari pada wawancara terstruktur yang bertujuan menemukan permasalahan dalam penelitian lebih terbuka, dimana informan dimintai pendapat atau ide – ide yang telah disusun peneliti dalam pedoman wawancara, peneliti mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang telah dikemukakan oleh informan (Sugiyono, 2015:387). Berikut pada tabel 3. adalah kisi – kisi pedoman wawancara yang akan digunakan dalam penelitian ini.



Tabel 3. Kisi – Kisi Pedoman Wawancara Peserta Didik, Instruktur, dan Karyawan

Sumber Data	Aspek Wawancara	Indikator	No Pertanyaan
Peserta Didik, Instruktur, dan Karyawan	<i>Non-academic aspects</i>	Kesungguhan menangani masalah peserta didik	1
		Merespon keluhan peserta didik	2
		Bersikap positif	3
		Berkomunikasi dengan baik	4
		Peduli kepada peserta didik secara personal	5
		Jam pelayanan yang sesuai harapan	6
		Arsip yang teliti	7
		Arsip yang mudah diperoleh	8
		Menguasai prosedur pelayanan	9
		Memberikan pelayanan yang terpercaya	10
		Memberikan pelayanan dengan batas waktu yang jelas	11
	<i>Academic aspects</i>	Peduli terhadap keadaan	12
		Merespon permintaan bantuan	13
		Kesungguhan memecahkan masalah peserta didik	14
		Berkomunikasi dengan baik	15
		Bersikap santun	16
		Bersikap positif	17
		Berpengalaman sesuai materi kursus yang diajarkan	18
		Berpendidikan sesuai materi kursus yang diajarkan	19
		Memberikan kesempatan konsultasi	20
	<i>Reputation</i>	Instruktur berpenampilan profesional	21
		Karyawan berpenampilan profesional	22
		Fasilitas akademik yang baik	23
		Fasilitas ruang tunggu yang baik	24
		Fasilitas ruang ibadah yang baik	25
		Standar minimal ukuran kelas	26
		Materi kursus yang lengkap	27
		Lokasi kampus yang strategis	28
		Tata ruang yang baik	29
		Prestasi yang pernah diraih	30
		Lulusan yang mudah mendapat pekerjaan	31
	<i>Access</i>	Kesetaraan pelayanan	32
		Memberikan kebebasan berpendapat kepada peserta didik	33
		Menjamin kerahasiaan informasi peserta didik	34
		Mudah dihubungi melalui telepon	35
		Menerima kritik saran untuk perbaikan	36
		Mempunyai standar operasional prosedur pelayanan	37
	<i>Programmes issues</i>	Keberagaman konsentrasi kursus	38
		Struktur program kursus yang fleksibel	39
	<i>Understanding</i>	Memiliki layanan kesehatan	40
		Memiliki layanan konseling	41

### 3. Dokumen

Menurut Sugiyono dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu (Prastowo, 2012:226). Dokumen menyimpan sejumlah besar fakta dan data dalam bentuk surat, catatan harian, cenderamata, laporan, artefak, foto, dan sebagainya (Pupu, 2009:7). Teknik telaah dokumentasi pada penelitian dokumentasi adalah salah satu cara untuk mendapatkan informasi catatan peristiwa lampau yang telah terjadi (Prastowo, 2012:227). Diungkapkan oleh Guba dan Lincoln alasan kuat penggunaan dokumen dalam penelitian kualitatif yaitu karena dokumen merupakan sumber yang stabil, kaya, dan mendorong, berguna untuk pengujian, berguna dan sesuai dengan penelitian kualitatif yang bersifat alamiah, tidak reaktif sehingga sulit ditemukan dengan teknik isi, dan hasil kajian isinya membuka kesempatan untuk memperluas pengetahuan penelitian.

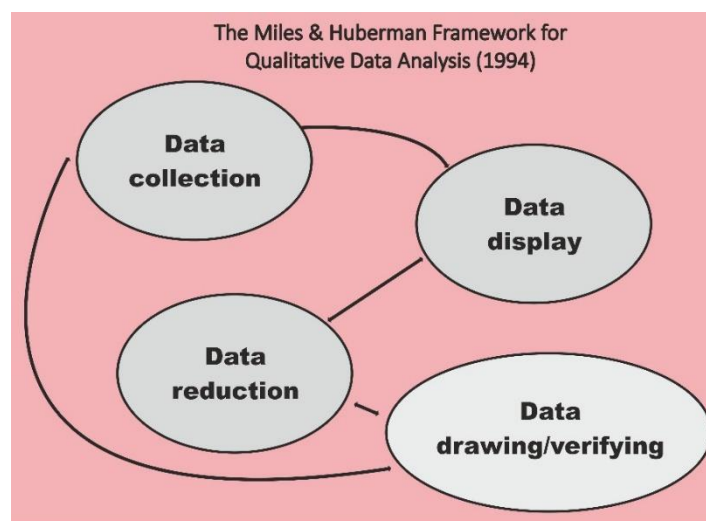
Pada penelitian ini foto dan dokumen dipilih sebagai sumber teknik dokumentasi. Berikut pada tabel 4. adalah kisi – kisi pedoman dokumentasi yang akan digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4. Kisi – Kisi Pedoman Dokumentasi

<b>Aspek Dokumentasi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sumber</b>
<i>Non-academic Aspects</i>	Jam Pelayanan	Brosur Kursus
	Ketelitian Arsip	Buku Induk Peserta Didik
<i>Reputation</i>	Penampilan instruktur	Galeri Foto
	Materi Kursus	Brosur Kursus
<i>Program Issues</i>	Struktur program kursus	Brosur Kursus

## E. Metode Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas. Ada tiga langkah dalam menganalisis data kualitatif yaitu reduksi data (*data reduction*), model data (*data display*), dan penarikan/verifikasi kesimpulan (*data drawing/verifying*) seperti yang tersaji pada gambar 4. (Punch, 2009:174).



Gambar 4. Komponen Analisis Data: Model Interaktif

Reduksi data (*data reduction*) adalah proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi data – data mentah yang didapatkan saat penelitian secara terus menerus hingga laporan penelitian selesai dan berorientasi kualitatif. Data yang direduksi akan menjadi data yang lebih ringkas dan jelas. Ada banyak cara dalam melakukan reduksi data yaitu dapat melalui seleksi halus, rangkuman atau paraphrase, dijadikan pola ataupun mengubah data menjadi rangking (Emzir, 2012:129).

Langkah kedua adalah model data (*data display*). Model yang dimaksud adalah suatu kumpulan informasi yang membolehkan pendiskripsian kesimpulan

dan pengambilan tindakan. Dengan melihat tayangan akan membantu peneliti apa yang terjadi dan melakukan analisis lanjutan atau tindakan berdasarkan pemahaman yang didapat. Bentuk umum model data kualitatif adalah teks yang berbentuk naratif (Emzir, 2012:131).

Langkah terakhir yaitu penarikan/verifikasi kesimpulan (*data drawing/verifying*). Penarikan kesimpulan dilakukan setelah adanya pemaknaan data yang ditampilkan dalam bentuk sebuah pernyataan, dengan menelaah intisari dari berbagai data yang disajikan akan diperoleh kesimpulan (Lorentya, 2012:62). Ada beberapa cara dalam menghasilkan kesimpulan dari data – data yang sudah dapat yaitu (Mohammed, 2012:45):

1. Pencatatan notasi berbagai macam pola atau tema yang relevan dengan pernyataan – pernyataan terutama jika hasilnya serupa atau berbeda.
2. Mengelompokkan atau mengkategorikan data – data yang serupa
3. Mengidentifikasi hubungan timbal balik diantara faktor – faktor dan variabel

Membangun koheren dan konsistensi yang bersifat konseptual yang pada akhirnya digunakan untuk mengukur validitas hasil penelitian yang sesuai dengan teori.

Untuk mempermudah pengukuran maka digunakan skala. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam penelitian yang menggunakan kuesioner untuk pengambilan data, terutama penelitian yang menggunakan metode survey (Mulyatiningsih, 2012: 29). Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena

sosial (Sugiyono, 2015:168). Dalam pengolahan dan penyajian data di dalam penelitian ini digunakan skala likert untuk mempermudah pengukuran. Bentuk skala yang digunakan yaitu Sangat Kurang dengan skor 1, Kurang dengan skor 2, Cukup dengan skor 3, Baik dengan skor 4, dan Sangat Baik dengan skor 5. Selain skala likert, hasil penelitian juga dikonversi menjadi bentuk persen untuk mempermudah penghitungan skor.

#### **F. Teknik Mencapai Kredibilitas**

Dalam mencapai kredibilitas peneliti membandingkan hasil data yang diperoleh dengan data yang lainnya, sehingga pada akhirnya akan didapatkan data yang paling banyak kesamaan pada tiap – tiap data. Teknik ini disebut teknik triangulasi atau teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sumber lain sebagai pembanding data yang telah diperoleh (Ghony, 2012:322). Denzim (Prastowo, 2012:269) membedakan teknik triangulasi menjadi empat, yaitu:

1. Triangulasi sumber, yaitu pengecekan keabsahan data yang didapat dengan memeriksa data satu sama lain. Jika dalam penelitian kualitatif menggunakan tiga sumber berupa observasi, wawancara, dan dokumen, maka ketiga sumber data dicocokkan satu sama lain apakah jawaban dari satu dan lain sama atau berbeda, kemudian dijelaskan alasan – alasan mengapa terjadi perbedaan.
2. Triangulasi teknik, yaitu teknik yang digunakan untuk menguji keabsahan data yang sama menggunakan metode yang berbeda. Ada dua strategi dalam teknik ini yaitu pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil

penelitian dengan beberapa teknik pengumpulan data dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan satu teknik yang sama.

3. Triangulasi waktu, yaitu teknik mengukur keabsahan data dengan cara mengambil data dengan berbagai metode namun pada waktu yang berbeda, sebagai contoh apabila informan diambil data pada pagi, kemudian sore hari diambil data lain dengan metode berbeda, jika hasil dari kedua data pagi dan sore sama, maka data sudah kredibel.
4. Triangulasi penyidik, yaitu cara mengukur kredibilitas data dengan memanfaatkan peneliti lain untuk mengecek derajat kepercayaan data. Keberadaan peneliti lain juga dapat membantu mengurangi potensi ketidaktepatan dalam mengambil data, namun teknik ini dapat terakumulasi apabila pengamatan dilakukan dalam sebuah tim, atau bisa juga dengan cara membandingkan hasil pekerjaan seorang analisis dengan analisis yang lain.
5. Triangulasi teori, yaitu teknik pemeriksaan kredibilitas data yang menggunakan lebih dari satu teori untuk memeriksa data temuan penelitian.

Pada penelitian ini menggunakan triangulasi teknik, yaitu data yang didapat saat penelitian menggunakan metode observasi partisipasi, wawancara mendalam, dan dokumen berupa foto dan triangulasi sumber yaitu data – data penelitian yang didapatkan melalui sumber peserta didik, instruktur dan karyawan di LKP Dian Gitaya. Data – data yang diperoleh akan di *cross-checking* konsistensi informasi untuk mengetahui tingkat kredibilitas data. Semakin banyak kesamaan suatu data dengan data pembandingan lainnya maka data mempunyai kredibilitas yang semakin tinggi.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

Hasil penelitian didapatkan setelah melewati empat tahap pengolahan data. Yang pertama semua data direduksi menjadi ranking yang menggunakan skala likert. Kemudian langkah selanjutnya semua data yang telah direduksi ditampilkan sekaligus dilakukan proses triangulasi untuk langkah selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan. Untuk memudahkan penyajian hasil penelitian pelayanan kualitas mutu pendidikan lembaga kursus dan pelatihan LKP Dian Gitaya maka hasil disusun berdasarkan rumusan masalah penelitian yang dibagi menjadi enam dimensi sebagai berikut:

##### **1. Non-academic Aspects**

Data *Non-academic Aspects* didapatkan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumen yang terbagi menjadi sebelas indikator atau pertanyaan yaitu meliputi kesungguhan karyawan, respon karyawan, sikap positif karyawan, komunikasi karyawan, kepedulian karyawan, jam pelayanan, ketelitian arsip, kemudahan akses terhadap arsip, penguasaan prosedur pelayanan, pelayanan terpercaya, dan batas waktu pelayanan.

##### **a. Kesungguhan Karyawan**

Kesungguhan karyawan menangani masalah peserta didik dari hasil wawancara dengan sepuluh informan menunjukkan lima informan mengatakan kesungguhan karyawan sudah baik. Karyawan sigap, cepat, dan tanggap ketika menemukan masalah seperti pendingin ruangan yang rusak, siswa bingung dimana

tempat belanja bahan sulit, saat proses pendaftaran, dan lain sebagainya. Lima informan lainnya mengatakan bahwa kesungguhan peserta didik sudah cukup baik, akan tetapi ada beberapa karyawan yang kurang bersungguh – sungguh, kurang bersahabat, dan kurang prima. Hasil observasi peneliti menghasilkan angka 4 dari 5, yang berarti kesungguhan karyawan sudah baik. Itu terbukti saat karyawan menangani peserta didik dalam melayani administrasi maupun saat kursus secara layak. Karyawan nampak bersungguh – sungguh dan penuh kesabaran dalam mendengarkan apa yang dikeluhkan atau dibutuhkan peserta didik.

Hasil triangulasi sumber 43% peserta didik berpendapat kesungguhan karyawan sudah baik dan 57% berpendapat kesungguhan karyawan kurang baik dan perlu peningkatan. Sejumlah 66% instruktur dan karyawan mengatakan kesungguhan karyawan sudah baik dan sisanya 34% mengatakan kesungguhan karyawan kurang baik dan perlu peningkatan. Hasil dari triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara menghasilkan 50% kesungguhan karyawan sudah baik dan 50% kesungguhan karyawan kurang baik dan perlu peningkatan. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukan 100% kesungguhan karyawan sudah baik. Dapat disimpulkan bahwa kesungguhan karyawan dalam menangani masalah peserta didik adalah baik.

#### b. Respon Karyawan

Hasil dari respon karyawan dalam menangani peserta didik yang didapat dalam teknik wawancara menunjukan sembilan dari sepuluh informan mengatakan bahwa karyawan merespon baik keluhan yang dihadapi peserta didik selama kursus. Karyawan memberikan solusi terbaik terhadap keluhan peserta didik,



responsive, tanggap, peduli, dan tidak ragu untuk selalu membantu peserta didik. Akan tetapi satu informan mengatakan bahwa respon karyawan kurang baik, terutama saat sedang praktek di dapur ada karyawan yang membuat siswa untuk bergegas menyelesaikan dengan cepat dan segera pulang. Hasil observasi menunjukkan respon karyawan mendapatkan nilai empat dari lima, yang menunjukkan bahwa respon karyawan baik. Karyawan merespon keluhan peserta didik dengan cepat. Seperti saat peserta didik mengeluhkan nama sertifikat yang salah, karyawan merespon baik dan cepat, selang beberapa hari sertifikat sudah dibenahi.

Hasil triangulasi sumber, 86% peserta didik berpendapat respon karyawan baik dan 14% berpendapat respon karyawan kurang baik. Sebanyak 100% instruktur dan karyawan mengatakan respon karyawan baik. Hasil dari triangulasi teknik menunjukkan teknik wawancara menghasilkan 93% respon karyawan baik dan 7% respon karyawan kurang baik. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukkan 100% respon karyawan baik. Dapat disimpulkan bahwa respon karyawan terhadap keluhan peserta didik adalah baik.

#### c. Sikap Positif Karyawan

Sikap karyawan menurut hasil wawancara sembilan dari sepuluh informan berpendapat bahwa karyawan bersikap positif. Karyawan bersikap ramah, informatif, tidak egois, rendah hati, ramah, murah senyum, bertanggung jawab, hati – hati, tanggap terhadap kebutuhan siswa, dan pengertian. Namun satu informan berpendapat karyawan bersikap positif namun memiliki sikap negatif yaitu ingkar janji. Informan kecewa karena apa yang diucapkan salah satu karyawan di

awal pertemuan tidak sesuai pada kenyataan. Hasil observasi menunjukkan sikap positif karyawan mendapatkan nilai empat dari lima, yang menunjukkan karyawan bersikap positif. Karyawan belaku ramah, murah senyum, menyambut baik kedatangan tamu, dan mudah dalam berdiskusi.

Hasil triangulasi sumber 86% peserta didik berpendapat karyawan bersikap positif dan 14% berpendapat karyawan mempunyai sikap negatif. Sebanyak 100% instruktur dan karyawan mengatakan karyawan bersikap positif. Hasil dari triangulasi teknik menunjukkan teknik wawancara menghasilkan 93% karyawan bersikap positif dan 7% karyawan mempunyai sikap negatif. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukkan 100% karyawan bersikap positif. Dapat disimpulkan dari hasil tersebut bahwa karyawan – karyawan di LKP Dian Gitaya bersikap positif.

#### d. Komunikasi Karyawan

Komunikasi karyawan menurut hasil wawancara sembilan dari sepuluh informan mengatakan bahwa karyawan berkomunikasi dengan baik. Karyawan memahami apa yang dibutuhkan peserta didik, asik dalam berbincang, komunikatif, tidak menunjukkan kecanggungan saat berkomunikasi, akrab layaknya teman, dan kekeluargaan. Namun satu informan mengatakan komunikasi yang dimiliki karyawan biasa saja. Dia tidak merasakan ada sesuatu yang istimewa terkait komunikasi karyawan. Hasil pengamatan observasi komunikasi karyawan mendapatkan nilai empat dari lima, yang menunjukkan karyawan mempunyai komunikasi yang baik. Karyawan berbicara dengan jelas dan juga santun baik kepada peserta didik, instruktur, tamu, maupun sesama karyawan.

Hasil triangulasi sumber 86% peserta didik berpendapat karyawan berkomunikasi dengan baik dan 14% berpendapat karyawan berkomunikasi dengan cukup baik. Sebanyak 100% instruktur dan karyawan mengatakan karyawan berkomunikasi dengan baik. Hasil dari triangulasi teknik menunjukkan teknik wawancara menghasilkan 93% karyawan berkomunikasi dengan baik dan 7% karyawan berkomunikasi dengan cukup baik dan hasil teknik observasi menunjukkan 100% karyawan berkomunikasi dengan baik. Dapat disimpulkan menurut hasil – hasil tersebut bahwa karyawan berkomunikasi dengan baik.

e. Kepedulian Karyawan

Kepedulian karyawan kepada peserta didik adalah pendekatan karyawan secara personal kepada peserta didik, sehingga karyawan paham terhadap kebutuhan masing – masing peserta didik. Hasil wawancara menunjukkan tiga informan mengatakan karyawan peduli kepada peserta didik. Mereka memperhatikan jika ada yang terlambat masuk maupun terlambat membayar kursus dan juga sangat dekat dengan peserta didik hingga seperti anggota keluarga sendiri. Empat informan berpendapat karyawan cukup peduli kepada peserta didik, dan dua informan mengatakan karyawan tidak peduli karena terkesan pilih – pilih dalam memperdulikan peserta didik. Hasil observasi didapatkan nilai tiga dari lima, yang berarti karyawan cukup peduli terhadap peserta didik. Karyawan cukup peduli kepada siswa namun hanya sebatas peduli jika peserta didik mengeluhkan masalah.

Hasil triangulasi sumber 43% peserta didik berpendapat karyawan cukup peduli, 28,5% peserta didik berpendapat karyawan peduli, dan 28,5% peserta didik berpendapat karyawan tidak peduli. Sebanyak 67% instruktur dan karyawan

mengatakan karyawan peduli dan sisanya 33% mengatakan karyawan cukup peduli. Hasil dari triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara menghasilkan 47,75% karyawan peduli, 38% karyawan cukup peduli, dan 14,25% karyawan tidak peduli. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukan 100% karyawan cukup peduli. Dapat ditarik kesimpulan dari hasil diatas bahwa karyawan cukup peduli terhadap peserta didik.

f. Jam Pelayanan

Jam pelayanan adalah jam kerja karyawan dalam melayani peserta didik. Hasil wawancara menunjukan delapan informan berpendapat bahwa jam pelayanan karyawan sudah baik atau sesuai harapan. Karyawan selalu siaga pada jam tersebut dan juga karyawan memperbolehkan peserta didik menggunakan dapur untuk latihan diluar kursus. Jam pelatihan kursus juga sudah disepakati oleh peserta didik dan lembaga pada awal pendaftaran dan tidak ada hal – hal yang aneh selama peserta didik belajar di LKP Dian Gitaya. Dua orang informan mengatakan bahwa jam pelayanan kurang baik, karena terutama untuk praktek waktu yang tersedia dua jam tidak cukup. Informan juga pernah mengalami hal yang kurang berkenan ketika ujian. Peserta didik datang pagi hari untuk mempersiapkan ujian namun belum ada karyawan yang datang, dan mereka akhirnya harus menunggu hingga karyawan datang. Hasil obeservasi mendapatkan nilai tiga dari lima yang berarti bahwa jam pelayanan cukup baik. Jam pelayanan yang disediakan oleh LKP Dian gitaya menurut peneliti tidak bisa diakses pada jam kerja pada umumnya, dan juga untuk waktu praktek juga dirasa kurang cukup. Hasil dokumen yang tertera pada brosur tertuliskan bahwa jam pelatihan akan dilaksanakan setiap hari senin, selasa, dan rabu pada pukul 15.00 wib hingga selesai, dua jam untuk teori dan tiga jam

untuk praktek. Brosur tersebut sudah cukup baik karena sudah tercantum jadwal kursus dengan jelas.

Hasil triangulasi sumber 71% peserta didik berpendapat jam pelayanan baik dan 29% berpendapat jam pelayanan kurang baik. Sebanyak 100% instruktur dan karyawan mengatakan jam pelayanan sudah baik. Hasil dari triangulasi teknik menunjukkan teknik wawancara menghasilkan 85,5% jam pelayanan baik dan 14,5% jam pelayanan kurang baik. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukkan 100% jam pelayanan cukup baik, dan teknik dokumentasi menghasilkan 100% jam pelayanan cukup baik. Dapat disimpulkan bahwa jam pelayanan yang disediakan karyawan sudah baik.

#### g. Ketelitian Arsip

Ketelitian arsip ditinjau dari beberapa hal yaitu penyusunan buku induk peserta didik, daftar nilai, sertifikat peserta didik, dan lain sebagainya. Hasil wawancara menunjukkan empat informan mengatakan bahwa ketelitian karyawan dinilai cukup dalam menyusun arsip. Terdapat masing – masing yang mengurus arsip administrasi, keuangan, belanja, dan rumah tangga. Empat informan lain mengatakan bahwa mereka tidak tahu bagaimana karyawan menyusun arsip, dan dua sisanya menilai bahwa arsip yang disusun kurang baik. Banyak foto yang sudah peserta didik kumpulkan diawal namun hilang, penamaan sertifikat yang salah, merupakan pengalaman yang membuat mereka menilai ketelitian karyawan kurang. Hasil observasi peneliti menilai dua dari lima. Arsip yang disusun karyawan masih kurang teliti. Dokumen masih disimpan dalam buku dan terlihat masih banyak informasi – informasi yang tidak lengkap, terutama pada buku induk peserta

didik. Hasil teknik dokumen juga menunjukkan ketelitian karyawan masih kurang. Dalam buku induk peserta, karyawan menggunakan buku yang sudah lama dan kusam. Banyak kolom foto, alamat, nomor telfon, dan tanggal lahir peserta didik yang kosong.

Hasil triangulasi sumber 14% peserta didik berpendapat karyawan cukup teliti menyusun arsip, 29% berpendapat karyawan kurang teliti menyusun arsip, dan 57% peserta didik tidak tahu. Sebanyak 100% instruktur dan karyawan mengatakan karyawan cukup teliti menyusun arsip. Hasil dari triangulasi teknik menunjukkan teknik wawancara menghasilkan 57% karyawan cukup teliti menyusun arsip dan 14,5% karyawan kurang teliti menyusun arsip, dan 28,5% peserta didik tidak tahu. Sedangkan hasil teknik teknik observasi menunjukkan 100% karyawan kurang teliti menyusun arsip dan teknik dokumentasi menghasilkan 100% karyawan kurang teliti menyusun. Dapat disimpulkan dari hasil diatas bahwa karyawan kurang teliti menyusun arsip.

#### h. Kemudahan Akses Arsip

Kemudahan akses terhadap arsip menurut hasil wawancara menunjukkan sembilan informan menilai mudah, sedangkan satu informan menilai cukup mudah dalam mengakses arsip. Peserta didik diizinkan untuk meminta resep dan buku terkait kursus untuk diperbanyak. Hasil observasi peneliti menilai tiga dua dari lima, yang berarti arsip mudah diakses. Peserta didik nampaknya mudah dalam meminta resep walaupun beberapa sudah menjadi alumni. Peneliti juga mendapati karyawan cukup mudah memberikan arsip untuk keperluan penelitian ini.

Hasil triangulasi sumber 86% peserta didik berpendapat arsip mudah diakses dan 14% berpendapat arsip cukup mudah diakses. Sebanyak 100% instruktur dan karyawan mengatakan arsip mudah diakses. Hasil dari triangulasi teknik menunjukkan teknik wawancara menghasilkan 93% arsip mudah diakses dan 7% arsip cukup mudah diakses. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukkan 100% arsip mudah diakses. Dapat disimpulkan dari hasil – hasil diatas bahwa arsip mudah untuk diakses.

i. Penguasaan Prosedur Pelayanan

Hasil wawancara tentang penguasaan karyawan terhadap prosedur pelayanan menunjukkan tiga informan menilai penguasaan karyawan sudah baik. Hampir seluruh karyawan merupakan karyawan lama yang bekerja semenjak LKP Dian Gitaya berdiri, sehingga karyawan sudah sangat hafal melayani. Lima informan menilai bahwa karyawan sudah cukup baik dalam menguasai prosedur pelayanan. Karyawan mempunyai bagian pekerjaan masing – masing, namun ada satu karyawan baru yang belum terlalu mahir. Dua orang informan menilai bahwa karyawan menguasai prosedur pelayanan dengan baik. Karyawan di LKP Dian Gitaya sangat kurang dalam penguasaan prosedur pelayanan secara teknis, ada juga yang belum cekatan saat melayani. Hasil observasi peneliti menilai tiga dari lima yang berarti karyawan sudah cukup baik dalam menguasai prosedur pelayanan. Karyawan tidak terlihat canggung saat melayani peserta didik maupun tamu.

Hasil triangulasi sumber 28,5% peserta didik berpendapat karyawan menguasai prosedur pelayanan, 43% berpendapat karyawan cukup menguasai

prosedur pelayanan, 28,5% berpendapat karyawan kurang menguasai prosedur pelayanan. Sebanyak 33% instruktur dan karyawan mengatakan karyawan menguasai prosedur pelayanan dan lainnya 77% mengatakan karyawan cukup menguasai prosedur pelayanan. Hasil dari triangulasi teknik menunjukkan teknik wawancara menghasilkan 30,75% karyawan menguasai prosedur pelayanan, 60% karyawan cukup menguasai prosedur pelayanan, dan 9,25% karyawan kurang menguasai prosedur pelayanan. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukkan 100% karyawan cukup menguasai prosedur pelayanan. Dapat disimpulkan dari hasil tersebut bahwa karyawan cukup menguasai prosedur pelayanan.

j. Pelayanan Terpercaya

Pelayanan terpercaya yang diberikan karyawan hasil dari teknik wawancara menunjukkan bahwa delapan dari sepuluh informan menilai bahwa karyawan memberikan pelayanan yang terpercaya. Karyawan sangat responsif, tanggap, jelas dalam menjawab pertanyaan peserta didik. Karyawan juga memilih instruktur – instruktur yang bagus dan kompeten sehingga peserta didik percaya terhadap pelayanan karyawan. Dua orang informan menilai bahwa karyawan hanya cukup memberikan pelayanan terpercaya. Menurut mereka pelayanannya biasa dan tidak terlalu dekat dan karyawan juga memberikan info yang berlebihan yang membuat kecewa peserta didik. Hasil observasi peneliti memberikan nilai tiga dari lima. Karyawan melayani peserta didik dengan rasa percaya diri sehingga biasa dinilai karyawan sudah cukup terpercaya dalam melayani.

Hasil triangulasi sumber 71% peserta didik berpendapat karyawan memberikan pelayanan yang terpercaya dan 29% berpendapat karyawan



memberikan pelayanan yang cukup terpercaya. Sebanyak 100% instruktur dan karyawan berpendapat karyawan memberikan pelayanan yang terpercaya. Hasil dari triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara menghasilkan 85,5% karyawan memberikan pelayanan yang terpercaya dan 14,5% karyawan memberikan pelayanan yang cukup terpercaya. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukan 100% karyawan memberikan pelayanan yang terpercaya. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan memberikan pelayanan yang terpercaya.

k. Batas Waktu Pelayanan

Batas waktu pelayanan merupakan durasi waktu yang dibutuhkan karyawan dalam menangani atau melayani masalah – masalah peserta didik. Menurut hasil wawancara sebanyak sembilan informan menilai bahwa karyawan melayani dengan batas waktu yang jelas dan satu informan menilai karyawan melayani dengan batas waktu yang cukup jelas. Karena tidak banyak peserta didik yang dilayani maka tidak terlalu lama dalam menunggu pelayanan. Karyawan juga mengatakan bahwa selama karyawan ada pasti akan selalu langsung dilayani. Hasil observasi didapat nilai tiga dari lima yang berarti karyawan melayani dengan batas waktu yang cukup jelas.

Hasil triangulasi sumber 100% peserta didik berpendapat karyawan melayani dengan batas waktu yang jelas. Sebanyak 67% instruktur dan karyawan berpendapat karyawan melayani dengan batas waktu yang jelas dan 33% mengatakan karyawan melayani dengan batas waktu yang cukup jelas. Hasil dari triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara menghasilkan 83,5% karyawan

melayani dengan batas waktu yang jelas dan 16,5% karyawan melayani dengan batas waktu yang cukup jelas. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukkan 100% karyawan melayani dengan batas waktu yang jelas. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan melayani dengan batas waktu yang jelas.

Dari sebelas aspek tersebut dihasilkan sebanyak delapan aspek mendapatkan nilai empat atau dalam kategori baik, dua aspek mendapat nilai tiga atau dalam kategori cukup, dan satu aspek dalam kategori kurang dengan nilai dua yaitu aspek ketelitian. Jika dihitung menggunakan prinsip rata – rata maka dihasilkan nilai tiga koma enam tiga (3.63). Nilai tersebut masuk dalam kategori antara cukup dan baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas *Non-academic Aspect* adalah lebih dari cukup atau jika dikonversi kedalam bentuk persen maka presentase kualitasnya adalah tujuh puluh dua koma enam persen (72.6%).

## **2. Academic Aspects**

Data *Academic Aspects* didapatkan dengan teknik wawancara dan observasi yang terbagi menjadi sembilan indikator atau pertanyaan. Sembilan indikator tersebut yaitu kepedulian instruktur, respon instruktur, kesungguhan instruktur, komunikasi, sikap santun, sikap positif, pengalaman instruktur, pendidikan instruktur, dan konsultasi.

### **a. Kepedulian Instruktur**

Kepedulian instruktur yang dimaksud adalah kepedulian instruktur terhadap keadaan peserta didik. Menurut teknik wawancara dihasilkan tujuh informan yang menilai instruktur peduli terhadap peserta didik. Instruktur selalu memastikan semua siswa memahami kursus yang diajarkan. Akan tetapi ada satu informan yang

menilai instruktur cukup peduli dan dua informan menilai instruktur kurang peduli terhadap peserta didik. Ada instruktur praktek yang terburu – buru, kedekatan instruktur dengan peserta didik yang tidak terjalin bagus, dan ada yang pilih – pilih dalam memperdulikan siswa. Dari hasil observasi peneliti menilai empat dari lima. Instruktur peduli terhadap siswa yang dibuktikan saat mengajar instruktur selalu mendorong setiap peserta didik untuk bertanya apa yang belum dimengerti.

Hasil triangulasi sumber menghasilkan 57% peserta didik berpendapat instruktur peduli terhadap peserta didik, 14% berpendapat instruktur cukup peduli terhadap peserta didik, dan 29% berpendapat instruktur kurang peduli terhadap peserta didik. Sebanyak 100% instruktur dan karyawan berpendapat instruktur peduli terhadap peserta didik. Hasil dari triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara menghasilkan 78,2% berpendapat instruktur peduli terhadap peserta didik, 7% berpendapat instruktur cukup peduli terhadap peserta didik, dan 14,5% berpendapat instruktur kurang peduli terhadap peserta didik. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukan 100% instruktur peduli terhadap peserta didik. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa instruktur peduli terhadap peserta didik.

#### b. Respon Instruktur

Respon instruktur terhadap permintaan bantuan peserta didik berdasarkan hasil wawancara menghasilkan sebanyak delapan informan menilai bahwa instruktur merespon baik terhadap permintaan bantuan. Instruktur langsung menanggapi jika ada peserta didik yang bertanya, kemudian dijelaskan dengan cara yang baik. Namun ada dua informan yang satu menilai instruktur merespon cukup baik terhadap permintaan bantuan dan satunya menilai instruktur merespon kurang

baik terhadap permintaan bantuan. Instruktur terkesan hanya menjawab apa yang ingin instruktur jawab, bukan apa yang peserta didik tanyakan. Misalnya disaat ada pesta didik yang menanyakan tentang saran menu untuk usaha mereka. Hasil observasi peneliti menilai empat dari lima. Instruktur sudah baik dalam merespon peserta didik baik dalam kursus maupun diluar kursus.

Hasil triangulasi sumber menghasilkan 71% peserta didik berpendapat instruktur merespon baik terhadap permintaan bantuan, 14,5% berpendapat instruktur merespon cukup baik terhadap permintaan bantuan, dan 14,5% berpendapat instruktur merespon kurang baik terhadap permintaan bantuan. Sebanyak 100% instruktur dan karyawan berpendapat instruktur merespon baik terhadap permintaan bantuan. Hasil dari triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara menghasilkan 85,5% berpendapat instruktur peduli terhadap peserta didik, 7,25% berpendapat instruktur merespon cukup terhadap permintaan bantuan, dan 7,25% berpendapat instruktur merespon kurang terhadap permintaan bantuan. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukan 100% instruktur merespon baik terhadap permintaan bantuan. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa instruktur merespon baik terhadap permintaan bantuan peserta didik.

#### c. Kesungguhan Instruktur

Hasil penelitian kesungguhan instruktur dalam teknik wawancara menghasilkan sebanyak lima informan menilai instruktur sungguh – sungguh dalam memecahkan masalah peserta didik. Kesungguhan mereka dibuktikan dengan pencapaian jam mengajar. Namun karena terkendala jam yang singkat sehingga

tidak banyak interaksi diluar kursus. Lima informan lainnya menilai instruktur cukup sungguh – sungguh dalam memecahkan masalah peserta didik. Menurut mereka ada instruktur yang hanya untuk mengajar saja dan juga ada yang memberikan solusi yang kurang mendalam. Menurut hasil observasi, peneliti menilai empat dari lima. Instruktur nampak bersungguh – sungguh dalam menjawab pertanyaan – pertanyaan peserta didik. Instruktur juga memberikan selingan informasi – informasi diluar ilmu kursus yang jarang diketahui masyarakat umum.

Hasil dari triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara menghasilkan 50% berpendapat instruktur sungguh – sungguh dalam memecahkan masalah peserta didik, dan 50% berpendapat instruktur cukup sungguh – sungguh dalam memecahkan masalah peserta didik. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukan 100% instruktur sungguh – sungguh dalam memecahkan masalah peserta didik. Hasil triangulasi sumber menghasilkan 43% peserta didik berpendapat instruktur sungguh – sungguh dalam memecahkan masalah peserta didik, dan 57% berpendapat instruktur cukup sungguh – sungguh dalam memecahkan masalah peserta didik. Sebanyak 67% instruktur dan karyawan berpendapat instruktur sungguh – sungguh dalam memecahkan masalah peserta didik, dan 33% berpendapat instruktur cukup sungguh – sungguh dalam memecahkan masalah peserta didik. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa instruktur sungguh – sungguh dalam memecahkan masalah peserta didik.

#### d. Komunikasi

Hasil wawancara tentang komunikasi yang dimiliki instruktur menurut delapan dari sepuluh informan, instruktur berkomunikasi dengan baik. Menurut dua

informan lainnya menilai instruktur berkomunikasi dengan sangat baik. Instruktur berkomunikasi dengan sopan, ramah, dan mudah dipahami oleh peserta didik. Terkadang saat berkomunikasi mereka menyelingi dengan humor – humor sehingga komunikasi menjadi lebih santai. Menurut hasil observasi peneliti menilai empat dari lima. Instruktur berkomunikasi dengan baik kepada peserta didik. Instruktur berbicara dengan jelas dan tersusun dengan rapih pesan yang akan disampaikan.

Hasil dari triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara menghasilkan 80% berpendapat instruktur berkomunikasi dengan baik, dan 20% berpendapat instruktur berkomunikasi dengan sangat baik. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukan 100% instruktur berkomunikasi dengan baik. Hasil triangulasi sumber menghasilkan 71% peserta didik berpendapat instruktur berkomunikasi dengan baik, dan 29% berpendapat instruktur berkomunikasi dengan sangat baik. Sebanyak 100% instruktur dan karyawan berpendapat instruktur berkomunikasi dengan baik. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa instruktur berkomunikasi dengan baik kepada peserta didik.

#### e. Sikap Santun

Sikap yang dimaksud dalam sikap santun adalah sikap yang dimiliki instruktur ketika mengajar kursus peserta didik. Hasil wawancara menunjukan bahwa semua informan berpendapat instruktur bersikap santun. Instruktur tidak ada yang pemarah ataupun emosional, namun sebaliknya mereka sangat ramah, sopan, suka bercanda, dan menampilkan *performance* yang bagus saat mengajari peserta didik. Hasil dari teknik obeservasi peneliti menilai empat dari lima.

Instruktur mengajar dengan sikap yang santun seperti membuka kursus dengan salam dan doa diawal dan diakhir kelas, menghargai setiap siswa yang bertanya serta menjawabnya dengan baik, dan tidak berkata – kata kasar saat kursus.

Hasil dari triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara dan observasi menghasilkan 100% berpendapat instruktur bersikap santun. Sedangkan Hasil triangulasi sumber menghasilkan 100% peserta didik berpendapat instruktur bersikap santun, dan 100% instruktur dan karyawan berpendapat instruktur bersikap santun. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa instruktur bersikap santun.

f. Sikap Positif

Sikap positif instruktur menurut hasil wawancara menghasilkan sebanyak seluruh informan menilai bahwa instruktur bersikap positif. Instruktur mempunyai sikap yang sabar, disiplin, cekatan, dan inspiratif. Instruktur memberikan semangat dan motivasi kepada peserta didik. Hasil dari teknik observasi peneliti menilai empat dari lima. Instruktur melayani peserta didik dengan baik, membagi ilmu kursus dan ilmu – ilmu tambahan yang jarang diketahui secara umum.

Hasil dari triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara dan teknik observasi menghasilkan 100% berpendapat instruktur bersikap positif. Sedangkan hasil triangulasi sumber menghasilkan 100% peserta didik berpendapat instruktur bersikap positif, dan 100% instruktur dan karyawan berpendapat instruktur bersikap positif. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa instruktur bersikap positif.

#### g. Pengalaman Instruktur

Pengalaman instruktur adalah pengalaman – pengalaman yang didapat instruktur yang telah didapat sesuai dengan kursus yang diajarkan di LKP Dian Gitaya. Hasil wawancara menunjukan sebanyak delapan informan mengatakan bahwa pengalaman yang dimiliki instruktur sesuai dengan kursus yang diampu. Instruktur adalah praktisi dan akademisi dari industri dan lembaga pendidikan formal yang mempunyai pengalaman sehingga menarik peserta didik untuk mengambil kursus di LKP Dian Gitaya. Satu orang informan mengatakan bahwa instruktur bahwa pengalaman yang dimiliki instruktur sangat sesuai dengan kursus yang diampu, karena informan berkata bahwa dia lulusan dari SMK mengetahui kualifikasi pengajar yang baik di bidang perhotelan. Satu orang informan lainnya berpendapat tidak semua instruktur mempunyai pengalaman yang dimiliki instruktur sesuai dengan kursus yang diampu. Menurut hasil pengamatan peneliti memberikan nilai empat dari lima. Instruktur merupakan dosen – dosen di universitas dengan jurusan boga, chef – chef dari hotel berbintang, dan wirausahawan.

Hasil dari triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara menghasilkan 80% berpendapat bahwa instruktur memiliki pengalaman sesuai dengan kursus yang diampu, 10% berpendapat instruktur memiliki pengalaman yang sangat sesuai dengan kursus yang diampu, dan 10% berpendapat instruktur memiliki pengalaman cukup sesuai dengan kursus yang diampu. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukan 100% instruktur memiliki pengalaman sesuai dengan kursus yang diampu. Menurut hasil triangulasi sumber sebanyak 71% peserta didik berpendapat instruktur memiliki pengalaman sesuai dengan kursus yang diampu,



10% berpendapat instruktur memiliki pengalaman yang sangat sesuai dengan kursus yang diampu, dan 10% berpendapat instruktur memiliki pengalaman cukup sesuai dengan kursus yang diampu. Sebanyak 100% instruktur dan karyawan berpendapat bahwa instruktur memiliki pengalaman sesuai dengan kursus yang diampu. Dari paparan hasil tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pengalaman yang dimiliki instruktur sesuai dengan kursus yang mereka ampu.

#### h. Pendidikan Instruktur

Pendidikan instruktur adalah riwayat pendidikan yang dimiliki instruktur dan kesesuiannya dengan kursus yang diampu. Menurut hasil wawancara delapan informan mengatakan bahwa instruktur mempunyai riwayat pendidikan yang relevan dengan kursus yang diampu dan kedua informan mengatakan cukup relevan. Menurut hasil observasi menilai empat dari lima. Instruktur merupakan para lulusan bidang perhotelan dan kemudian bekerja dibidang makanan. Beberapa instruktur adalah akademisi yang mempunyai riwayat pendidikan hingga jenjang doktor dibidang pendidikan tata boga.

Hasil dari triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara menghasilkan 80% berpendapat bahwa instruktur mempunyai riwayat pendidikan yang relevan dengan kursus yang diampu dan 20% berpendapat instruktur mempunyai riwayat pendidikan yang cukup relevan dengan kursus yang diampu. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukan 100% instruktur mempunyai riwayat pendidikan yang relevan dengan kursus yang diampu. Hasil dari triangulasi sumber sebanyak 86% peserta didik berpendapat instruktur mempunyai riwayat pendidikan yang relevan dengan kursus yang diampu dan 14% berpendapat instruktur mempunyai riwayat

pendidikan yang cukup relevan dengan kursus yang diampu. Sebanyak 67% instruktur dan karyawan berpendapat bahwa instruktur mempunyai riwayat pendidikan yang relevan dengan kursus yang diampu dan 33% instruktur mempunyai riwayat pendidikan yang cukup relevan. Dari paparan hasil tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa riwayat pendidikan yang dimiliki instruktur relevan dengan kursus yang mereka ampu.

#### i. Konsultasi

Konsultasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesempatan yang diberikan instruktur kepada peserta didik untuk berkonsultasi mengenai kursus yang instruktur ampu. Hasil wawancara menunjukkan seluruh informan menilai instruktur memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk berkonsultasi. Senada dengan hasil wawancara hasil observasi peneliti memberikan nilai empat dari lima. Instruktur selalu mendorong peserta didik untuk berkonsultasi jika ada masalah dalam kursus. Selain didalam kelas, instruktur juga memberikan nomor telepon sehingga peserta didik bisa menghubungi instruktur jika ingin berkonsultasi. Bahkan ada instruktur yang memberikan alamat rumah supaya peserta didik secara leluasa berkonsultasi.

Hasil dari triangulasi teknik menunjukkan teknik wawancara dan teknik observasi menghasilkan 100% berpendapat instruktur memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk berkonsultasi. Sedangkan hasil triangulasi sumber menghasilkan 100% peserta didik berpendapat instruktur memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk berkonsultasi, dan 100% instruktur dan karyawan berpendapat instruktur memberikan kesempatan kepada peserta didik

untuk berkonsultasi. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa instruktur memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk berkonsultasi.

Dari sembilan aspek tersebut dihasilkan sebanyak sembilan aspek atau seluruhnya mendapatkan nilai empat atau dalam kategori baik. Jika dihitung menggunakan prinsip rata – rata maka dihasilkan nilai empat (4). Nilai tersebut masuk dalam kategori baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas *Academic Aspect* adalah baik atau jika dikonversi kedalam bentuk persen maka presentase kualitasnya adalah delapan puluh persen (80%).

### **3. Reputation**

Data *reputation* yang diperoleh melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi dibagi menjadi beberapa indikator. Terdapat sebelas indikator dalam aspek *reputation* yaitu penampilan instruktur, penampilan karyawan, fasilitas akademik, fasilitas ruang tunggu, fasilitas ruang ibadah, standar ukuran kelas, materi kursus, lokasi, tata ruang, prestasi, dan lulusan.

#### **a. Penampilan Instruktur**

Penampilan instruktur yang dimaksud adalah ukuran seberapa profesional penampilan instruktur disaat mengajar peserta didik di kelas teori maupun di kelas praktek. Hasil wawancara menunjukkan bahwa delapan informan menilai penampilan yang dimiliki instruktur profesional. Instruktur menggunakan seragam *cook* ketika mengajar praktek dan mengenakan baju yang rapi saat mengajar teori. Dua orang informan lainnya mempunyai pendapat yang sangat berbeda. Satu informan menilai bahwa penampilan instruktur tidak profesional jika dibandingkan dengan lembaga kursus boga yang lain di Yogyakarta, sedangkan satu informan

lainnya menilai instruktur sangat terlihat profesional penampilannya. Hasil observasi peneliti menilai empat dari lima yang berarti instruktur berpenampilan profesional. Saat kelas teori instruktur berpenampilan rapih dan sopan layaknya dosen yang mengajar di universitas. Sesuai dengan hasil pengamatan, hasil dokumentasi menunjukkan bahwa instruktur berpenampilan profesional yang dilihat dari foto album dan galeri disosial media. Instruktur mengenakan seragam *cook* yang lengkap disaat mengajar kursus praktek.

Hasil dari triangulasi teknik menunjukkan teknik wawancara menghasilkan 80% berpendapat bahwa instruktur berpenampilan profesional, 10% berpendapat instruktur berpenampilan sangat profesional, dan 10% berpendapat instruktur tidak berpenampilan profesional. Sedangkan hasil teknik observasi dan teknik dokumentasi menunjukkan bahwa 100% instruktur berpenampilan profesional. Hasil triangulasi sumber menghasilkan 71% peserta didik berpendapat instruktur berpenampilan profesional, 14,5% berpendapat instruktur sangat berpenampilan profesional, dan 14,5% berpendapat instruktur tidak berpenampilan profesional. Sebanyak 100% instruktur dan karyawan berpendapat bahwa instruktur berpenampilan profesional. Dari paparan hasil tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa instruktur berpenampilan profesional.

#### b. Penampilan Karyawan

Penampilan karyawan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penampilan karyawan yang profesional. Hasil wawancara dengan sepuluh informan menghasilkan sebanyak empat informan berpendapat bahwa karyawan berpenampilan profesional. Karyawan di lembaga tidak harus menggunakan

seragam tertentu, asalkan menggunakan pakaian rapih dan sopan maka bisa dikatakan profesional. Dua orang informan menilai bahwa karyawan cukup profesional dalam berpenampilan. Namun empat informan lainnya menilai bahwa karyawan tidak berpenampilan profesional. Karyawan tidak mempunyai seragam dan ada karyawan yang berpenampilan anak muda yang membuat karyawan tidak terlihat kompak dan seragam. Hasil dari observasi peneliti menilai tiga dari lima yang berarti bahwa karyawan cukup terlihat profesional. Walaupun karyawan tidak menggunakan pakaian yang seragam, namun pakaian yang dikenakan karyawan bersih, sopan, dan rapih.

Hasil dari triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara menghasilkan 40% berpendapat bahwa karyawan tidak berpenampilan profesional, 40% berpendapat karyawan berpenampilan profesional, dan 20% berpendapat karyawan cukup berpenampilan profesional. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukan 100% karyawan cukup berpenampilan profesional. Hasil triangulasi sumber menghasilkan 57% peserta didik berpendapat bahwa karyawan tidak berpenampilan profesional, 29% berpendapat karyawan berpenampilan profesional, dan 14% berpendapat karyawan cukup berpenampilan profesional. Sebanyak 66% instruktur dan karyawan berpendapat bahwa instruktur berpenampilan profesional dan 34% berpendapat bahwa instruktur cukup berpenampilan profesional. Dari paparan hasil tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa karyawan cukup berpenampilan profesional.

### c. Fasilitas Akademik

Fasilitas akademik dalam penelitian ini meliputi fasilitas – fasilitas fisik yaitu ruang kelas teori, perlengkapan kelas teori, ruang dapur praktek, dan peralatan praktek. Hasil teknik wawancara menunjukkan sejumlah enam dari sepuluh informan menilai bahwa fasilitas akademik cukup memadai. Ruang kelas teori sudah baik, walaupun beberapa fasilitas seperti buku, ruang praktek masih kurang memadai akan tetapi semua fasilitas untuk kursus tersedia meskipun sederhana. Empat informan lainnya mengatakan fasilitas akademik kurang memadai. Beberapa instruktur terutama yang mempunyai latar belakang industri mengatakan bahwa keadaan dapur sangat berbeda dengan dapur – dapur di hotel berbintang. Banyak peralatan yang dioperasikan secara manual seperti alat untuk menguli adonan, tidak tersedia ruangan yang cukup dingin untuk praktik membuat garnish cokelat, kaca – kaca dan dinding yang tua, beberapa atap yang bocor, dan ketidaklengkapan peralatan terutama peralatan praktik seperti meja, tatanan pisau, dan lainnya. Informan mengeluhkan dengan biaya kursus yang lumayan mahal peserta didik berasumsi akan mendapat fasilitas yang memadai. Hasil observasi peneliti menilai tiga dari lima. Untuk secara keseluruhan fasilitas akademik di LKP Dian Gitaya kurang memadai terutama fasilitas dapur, walaupun untuk ruang kelas teori sudah memadai.

Hasil dari triangulasi teknik menunjukkan teknik wawancara menghasilkan 40% berpendapat bahwa fasilitas akademik kurang memadai, dan 60% berpendapat fasilitas akademik cukup memadai. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukkan 100% fasilitas akademik kurang memadai. Pada hasil triangulasi sumber menghasilkan 57% peserta didik berpendapat bahwa fasilitas akademik

kurang memadai dan 43% berpendapat fasilitas akademik cukup memadai. Sebanyak 100% instruktur dan karyawan berpendapat bahwa fasilitas akademik cukup memadai. Dari paparan hasil tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa fasilitas akademik kurang memadai.

#### d. Fasilitas Ruang Tunggu

Fasilitas ruang tunggu menurut hasil teknik wawancara sebanyak lima dari sepuluh informan berpendapat bahwa fasilitas ruang tunggu kurang nyaman. Hanya terdapat satu ruang tunggu dan tidak tersedia batas antara ruang tunggu dan ruang pendaftaran di ruangan yang sempit. Hanya tersedia dua sofa kecil dan yang juga di pakai sebagai ruang tunggu untuk tamu atau peserta didik kursus setir mobil. Tiga informan lain mengatakan bahwa ruang tunggu cukup nyaman dan dua orang lainnya berpendapat ruang tunggu nyaman. Ruang tunggu yang disediakan sederhana, lagi pula peserta didik jarang menggunakan ruang tunggu karena jika datang langsung menuju ke kelas. Ruang tunggu lebih sering digunakan untuk pendaftaran kursus. Hasil observasi menghasilkan nilai dua dari lima. Hasil observasi menunjukkan bahwa ruang tunggu hanya berupa dua kursi di ruangan yang sempit yang terdiri dari tempat pendftaran kursus memasak dan kursus setir mobil. Kurangnya sekat juga membuat kurang nyaman untuk menunggu di ruang tunggu.

Hasil triangulasi sumber menghasilkan 57% peserta didik berpendapat bahwa fasilitas ruang tunggu kurang nyaman, 29% berpendapat fasilitas ruang tunggu nyaman, dan 14% berpendapat fasilitas ruang tunggu cukup nyaman. Sebanyak 33% instruktur dan karyawan berpendapat bahwa fasilitas ruang tunggu

kurang nyaman dan 67% berpendapat fasilitas ruang tunggu cukup nyaman. Hasil dari triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara menghasilkan 50% berpendapat bahwa fasilitas ruang tunggu kurang nyaman, 20% berpendapat fasilitas ruang tunggu nyaman, dan 30% berpendapat fasilitas ruang tunggu cukup nyaman. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukan 100% fasilitas ruang tunggu kurang nyaman. Dari hasil – hasil yang diperoleh diambil kesimpulan bahwasannya fasilitas ruang tunggu kurang nyaman.

e. Fasilitas Ruang Ibadah

Hasil penelitian tentang fasilitas ruang ibadah sholat dari teknik wawancara menghasilkan sebanyak lima informan menilai bahwa fasilitas ruang ibadah yang tersedia kurang nyaman untuk melaksanakan ibadah. Ruang ibadah terasa sangat panas di siang hari karena letaknya yang dibelakang, dan tempat wudhu yang menjadi satu dengan tempat mencuci peralatan memasak. Dua informan berpendapat bahwa selama ruangan dan mukenanya bersih maka dirasa ruang ibadah nyaman untuk digunakan. Satu orang informan lainnya mengatakan bahwa ruang ibadah cukup nyaman dan satu orang lainnya tidak tahu menahu tentang ruang ibadah. Hasil observasi didapatkan nilai dua dari lima. Hasil observasi menunjukan bahwa ruang ibadah terletak dibelakang gedung dan hanya beralaskan tiga karpet plastik gulung yang hampir menutupi seluruh lantai ruangan.

Hasil triangulasi sumber menghasilkan 43% peserta didik berpendapat bahwa fasilitas ruang ibadah kurang nyaman, 29% berpendapat fasilitas ruang ibadah nyaman, 14% berpendapat fasilitas ibadah tunggu cukup nyaman, dan 14% lainnya tidak tahu. Sebanyak 33% instruktur dan karyawan berpendapat bahwa



fasilitas ruang ibadah kurang nyaman dan 67% berpendapat fasilitas ruang ibadah cukup nyaman. Hasil triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara menghasilkan 40% berpendapat bahwa fasilitas ruang ibadah kurang nyaman, 20% berpendapat fasilitas ruang ibadah nyaman, 30% berpendapat fasilitas ruang tunggu cukup nyaman, dan 10% lainnya tidak tahu. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukan 100% fasilitas ruang ibadah kurang nyaman. Dari hasil – hasil yang diperoleh diambil kesimpulan bahwasannya fasilitas ruang ibadah kurang nyaman.

f. Standar Ukuran Kelas

Standar ukuran kelas menurut hasil wawancara dari sepuluh informan, terdapat dua informan yang berpendapat bahwa tidak ada standar ukuran kelas. Semua calon peserta didik dengan jumlah banyak maupun sedikit akan dijadikan dalam satu kelas, namun menurut informan pada saat awal mendaftar kursus terdapat pemberitahuan bahwa jika peserta didik belum genap enam belas maka kursus belum akan dimulai. Empat informan mengatakan bahwa mereka tidak mengetahui tentang standar ukuran kelas kursus. Satu orang mengatakan bahwa standar kelas kurang baik karena pada awal kelas karyawan pernah memberitahukan bahwa standar kelas adalah lima belas anak namun ternyata jumlah peserta didik pada saat infoman menjalani kursus lebih dari lima belas. Tiga informan lainnya mengatakan bahwa LKP Dian Gitaya mempunyai standar ukuran kelas yaitu dua puluh siswa per angkatan. Hasil observai menunjukan nilai tiga dari lima. Terdapat standar ukuran kelas yaitu sekitar lima belas hingga dua puluh peserta didik. Standar kelas disesuaikan dengan kapasitas kelas teori yaitu maksimum dua puluh peserta didik, namun untuk kelas praktek jumlah tersebut

terlalu banyak karena mengingat luas ruangan praktek dan peralatan yang terbatas.

Hasil triangulasi sumber menghasilkan 26% peserta didik berpendapat bahwa tidak ada standar ukuran kelas, 43% berpendapat tidak tahu, 15,5% berpendapat standar ukuran kelas kurang baik, dan 15,5% berpendapat bahwa standar ukuran kelas sudah baik. Sebanyak 67% instruktur dan karyawan berpendapat bahwa standar ukuran kelas sudah baik dan 33% tidak tahu. Hasil dari triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara menghasilkan 40% berpendapat tidak tahu mengenai standar ukuran kelas, 20% berpendapat bahwa tidak ada standar ukuran kelas, 30% berpendapat standar ukuran kelas sudah baik, dan 10% lainnya berpendapat standar ukuran kelas kurang baik. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukan 100% standar ukuran kelas cukup baik. Dari hasil – hasil yang diperoleh diambil kesimpulan bahwasannya standar ukuran kelas cukup baik.

#### g. Materi Kursus

Materi kursus dalam program kursus regular yang dihasilkan menggunakan teknik wawancara menunjukan sebanyak tujuh informan berpendapat bahwa materi kursus lengkap. Peserta didik mempelajari banyak materi walaupun waktu yang tersedi sangat singkat yaitu enam bulan, sehingga peserta didik tidak mempunyai pemahaman yang terlalu mendalam. Satu orang informan berpendapat bahwa tidak tahu apakah lengkap atau tidak, namun materi yang diajarkan bermacam – macam. Dua orang informan lainnya berpendapat materi yang diajarkan selama kursus cukup lengkap. Hasil observasi menunjukan bahwa materi

kursus lengkap. Secara garis besar ada dua jenis materi kursus yang diajarkan yaitu materi teori dan praktek. Untuk dua bulan pertama peserta didik belajar mengenai materi teori kemudian empat bulan selanjutnya materi praktek. Hasil dokumentasi dalam brosur kursus 2017 menunjukan terdapat empat belas mata pelajaran yaitu *Restaurant Operational*, *Kitchen Manajemen*, Masakan Eropa, Pengetahuan dan Pengolahan Bahan Makanan, Kue Tradisional, *Menu Planning*, Kewirausahaan, Tata Hidang, *Fruit Carving*, Masakan Indonesia, Bartending (Pengetahuan Minuman), *Pastry* (Roti/Bakery & Tart), Masakan China, dan Masakan Jepang. Empat belas mata pelajaran tersebut cukup lengkap jika merujuk Standar Kompetensi Lulusan Kursus Dan Pelatihan tahun 2016.

Hasil triangulasi sumber menghasilkan 71% peserta didik berpendapat bahwa materi kursus yang diajarkan lengkap, 14,5% berpendapat bahwa materi kursus yang diajarkan cukup lengkap, dan 14,5% tidak tahu. Sebanyak 67% instruktur dan karyawan berpendapat bahwa materi kursus yang diajarkan lengkap dan 33% berpendapat materi kursus yang diajarkan cukup lengkap. Hasil dari triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara menghasilkan 70% berpendapat bahwa materi kursus yang diajarkan lengkap, 20% berpendapat bahwa materi kursus yang diajarkan cukup lengkap, dan 10% tidak tahu. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukan 100% materi kursus yang diajarkan lengkap dan hasil dari teknik dokumentasi menghasilkan 100% materi kursus yang diajarkan cukup lengkap. Dari hasil – hasil yang diperoleh diambil kesimpulan bahwas materi kursus yang diajarkan lengkap.

#### h. Lokasi

Lokasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah lokasi kampus yang strategis. Hasil wawancara menghasilkan sebanyak tujuh informan menilai lokasi kampus strategis. Lokasinya yang ditengah – tengah kota Yogyakarta menjadi mudah dijangkau. Satu informan menilai bahwa lokasi kampus cukup strategis karena informan datang ketempat kursus dari rumah informan di Kabupaten Kulon Progo. Satu orang informan lainnya menilai bahwa lokasinya tidak strategis. Lokasi kampus yang diapit jalan menurut informan sangat berbahaya. Hasil observasi didapatkan skor empat dari lima. Lokasi kampus LKP Dian Gitaya terletak di tengah kota Yogyakarta dan sangat mudah dijangkau menggunakan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum. Lokasi kampus juga sangat dekat dengan universitas – universitas besar seperti UKDW, UNY, UGM. Selain itu terdapat beberapa pusat perbelanjaan, restoran, rumah sakit, hotel seperti Galeria Mall, RS DKT Dr. Soetarto, RS Bethesda, Gramedia, Pizza Hut, dan lain sebagainya.

Hasil triangulasi sumber menghasilkan 86% peserta didik menilai lokasi kampus strategis dan 14% menilai lokasi kampus strategis. Sebanyak 66% instruktur dan karyawan menilai lokasi kampus strategis dan sisanya 34% menilai kurang strategis. Hasil dari triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara menghasilkan 80% menilai lokasi kampus strategis, 10% menilai lokasi kampus cukup strategis, dan 10% lainnya menilai lokasi kampus kurang strategis. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukan 100% lokasi kampus strategis. Dari hasil – hasil yang diperoleh diambil kesimpulan bahwa lokasi kampus strategis.

#### i. Tata Ruang

Hasil wawancara tentang tata ruang yang dimiliki LKP Dian Gitaya sebanyak tujuh informan menilai bahwa tata ruang yang dimiliki kurang baik. Gedung lama yang sempit dan kurang rapih menjadi alasan utama kekurangan tata ruang. Suasana kursus jadi kurang kondusif, jika dibandingkan dengan tempat kursus lain tata ruang LKP Dian Gitaya mempunyai gap yang jauh. Dua informan menilai bahwa tata ruang baik, selama masih rapi dan terdapat sekat – sekat untuk tiap ruangan maka akan nyaman digunakan sekalipun tata ruangnya yang minimalis. Satu orang informan lainnya mengatakan bahwa tata ruang cukup baik. Hasil dari observasi didapatkan nilai dua dari lima, yang berarti tata ruang yang dimiliki kurang baik. Gedung yang sempit sehingga berdampak pada pembagian ruang. Dapur yang sempit untuk lima belas peserta didik, ruang tunggu dan ruang pendaftar yang menjadi satu, dan tidak tersedianya lahan parkir yang layak.

Hasil dari triangulasi sumber menghasilkan 71% peserta didik berpendapat bahwa tata ruang kurang baik dan 30% berpendapat tata ruang baik. Sebanyak 33% instruktur dan karyawan berpendapat bahwa bahwa tata ruang cukup baik dan 67% berpendapat bahwa tata ruang kurang baik. Hasil dari triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara menghasilkan 70% berpendapat bahwa tata ruang kurang baik, 20% berpendapat bahwa tata ruang baik, dan 10% berpendapat tata ruang cukup baik. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukan 100% tata ruang kurang baik. Dari hasil – hasil yang diperoleh diambil kesimpulan bahwa tata ruang yang dimiliki kurang baik.

#### j. Prestasi

Hasil prestasi yang pernah diperoleh peserta didik, instruktur, karyawan, maupun lembaga LKP Dian Gitaya berdasarkan teknik wawancara menghasilkan sebanyak delapan informan berpendapat tidak tau mengenai prestasi yang pernah diraih LKP Dian Gitaya, baik oleh peserta didik, karyawan, maupun instruktur. Dua informan lainnya mengatakan bahwa karyawan, instruktur, dan peserta didik dari LKP Dian Gitaya pernah menjuarai beberapa kompetisi seperti juara pengelolaan nonformal dan juara instruktur non formal. Hasil dari observasi peneliti tidak menemukan hal – hal yang berkaitan tentang prestasi yang pernah dicapai. Tidak ada tropi ataupun sertifikat bukti juara lomba. Peneliti memberikan skor dua dari lima yang termasuk kategori kurang.

Hasil dari triangulasi sumber menghasilkan 100% peserta didik berpendapat tidak tahu mengenai prestasi yang pernah diraih LKP Dian Gitaya. Sebanyak 100% instruktur dan karyawan berpendapat bahwa prestasi yang dimiliki LKP Dian Gitaya cukup baik. Hasil dari triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara menghasilkan 80% berpendapat berpendapat tidak tahu mengenai prestasi yang pernah diraih LKP Dian Gitaya, 20% berpendapat prestasi yang dimiliki LKP Dian Gitaya cukup baik. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukan 100% prestasi yang dimiliki LKP Dian Gitaya kurang baik. Dari hasil – hasil yang diperoleh diambil kesimpulan bahwa prestasi yang dimiliki LKP Dian Gitaya kurang baik.

#### k. Lulusan

Lulusan yang dimaksud di sini adalah seberapa mudah alumni atau lulusan dari program kursus reguler mendapat pekerjaan dibidang boga. Hasil dari teknik

wawancara menghasilkan sebanyak seluruh informan berpendapat bahwa lulusan mudah mendapat pekerjaan dibidang boga. Semangat yang tinggi dari tiap – tiap peserta didik untuk menguasai kursus yang diajarkan menghasilkan lulusan yang terampil dan juga mempunyai minat yang tinggi terhadap masakan. Banyak alumni yang bekerja di industry seperti hotel ataupun toko roti. Banyak peserta didik yang sudah mempunyai usaha di bidang industri makanan sehingga setelah lulus dari program kursus mereka mengembangkan usaha mereka masing – masing. Hasil dari teknik observasi didapatkan nilai empat dari lima. Lulusan dari LKP Dian Gitaya biasanya mendapatkan penawaran pekerjaan dari industry yang bekerja sama dengan LKP Dian Gitaya. Karyawan akan membantu lulusan jika ada lowongan pekerjaan dari memberikan informasi hingga pembuatan surat pengantar ke industri. Dari lulusan angkatan ke 46 beberapa lulusan sudah mengembangkan usaha seperti catering, hotel, dan bakeri, dan ada juga yang bekerja di hotel di daerah Yogyakarta pada bagian pastri. Beberapa lulusan juga ada yang tidak bekerja karena tujuan awal mengambil kursus memasak di LKP Dian Gitaya adalah hanya untuk mengasah skil memasak.

Hasil dari triangulasi sumber menghasilkan 100% peserta didik berpendapat lulusan dari LKP Dian Gitaya mudah mendapatkan pekerjaan. Sebanyak 100% instruktur dan karyawan juga berpendapat bahwa lulusan dari LKP Dian Gitaya mudah mendapatkan pekerjaan. Hasil dari triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara menghasilkan 100% berpendapat berpendapat lulusan dari LKP Dian Gitaya mudah mendapatkan pekerjaan dan sedangkan hasil teknik observasi menunjukan 100% lulusan dari LKP Dian Gitaya mudah. Dari hasil

- hasil yang diperoleh diambil kesimpulan bahwa lulusan dari LKP Dian Gitaya mudah mendapatkan pekerjaan.

Dari sebelas aspek tersebut dihasilkan sebanyak empat aspek mendapatkan nilai empat atau dalam kategori baik, dua aspek mendapat nilai tiga atau dalam kategori cukup, dan lima aspek dalam kategori kurang dengan nilai dua. Jika dihitung menggunakan prinsip rata – rata maka dihasilkan dua koma sembilan puluh (2.90). Nilai tersebut masuk dalam kategori antara kurang dan cukup, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas *Reputation* adalah lebih dari kurang atau jika dikonversi kedalam bentuk persen maka presentase kualitasnya adalah lima puluh delapan persen (58%).

#### **4. Access**

Data *Access* diperoleh melalui teknik wawancara dan observasi. Aspek *Access* dibagi menjadi enam indikator yang digunakan dalam pedoman wawancara dan pedoman observasi. Keenam indikator tersebut yaitu kesetaraan pelayanan, kebebasan berpendapat, kerahasiaan informasi, kemudahan komunikasi dengan telepon, kritik saran untuk perbaikan, dan standar operasional prosedur pelayanan.

##### **a. Kesetaraan Pelayanan**

Hasil dari teknik wawancara menghasilkan sebanyak sepuluh informan setuju bahwa peserta didik dilayani secara setara tanpa diskriminasi suku, agama, ras, dan antargolongan. Peserta didik dilayani dengan setara walaupun ada yang berbeda agama, usia, jenjang pendidikan, dan kelas ekonomi. Hasil observasi didapatkan nilai empat dari nilai keseluruhan lima. Karyawan dan instruktur



terlihat sama dalam melayani peserta didik baik dalam kursus teori, praktek, maupun saat melayani administrasi.

Hasil dari triangulasi sumber menghasilkan 100% peserta didik berpendapat peserta didik dilayani secara setara tanpa diskriminasi. Sebanyak 100% instruktur dan karyawan juga berpendapat bahwa peserta didik dilayani secara setara tanpa diskriminasi. Hasil dari triangulasi teknik menunjukkan teknik wawancara dan teknik observasi menghasilkan 100% peserta didik dilayani secara setara tanpa diskriminasi. Dari hasil – hasil yang diperoleh diambil kesimpulan bahwa peserta didik dilayani secara setara tanpa diskriminasi.

b. Kebebasan Berpendapat

Kebebasan peserta didik untuk berpendapat yang dihasilkan menggunakan teknik wawancara sebanyak sepuluh atau seluruh informan berpendapat bahwa kebebasan peserta didik dalam mengemukakan pendapat sudah baik. Peserta didik selalu diberikan kesempatan untuk mengemukakan pendapat. Biasanya peserta didik mengemukakan pendapat saat kursus berlangsung kepada instruktur. Peserta didik juga mengemukakan pendapat apa pun kepada karyawan. Biasanya karyawan akan menampung dan akan merealisasikan pendapat peserta didik jika memungkinkan, jika tidak maka akan di usahakan untuk perbaikan di angkatan mendatang. Dari hasil observasi didapatkan skor empat dari lima. Kebebasan peserta didik di LKP Dian Gitaya nampak baik. Peserta didik diberikan kebebasan untuk berpendapat, contohnya saat pemilihan resep saat praktek, peserta boleh mengemukakan resep mana yang akan dipraktikkan.

Hasil dari triangulasi sumber menghasilkan 100% peserta didik berpendapat kebebasan peserta didik di LKP Diang Gitaya sudah baik. Sebanyak 100% instruktur dan karyawan juga berpendapat bahwa kebebasan peserta didik di LKP Diang Gitaya sudah baik. Hasil dari triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara dan teknik observasi menghasilkan 100% kebebasan peserta didik di LKP Diang Gitaya sudah baik. Dari hasil – hasil yang diperoleh diambil kesimpulan bahwa kebebasan peserta didik di LKP Diang Gitaya sudah baik.

c. Kerahasiaan Informasi

Kerahasiaan informasi dalam penelitian ini adalah kerahasiaan informasi peserta didik yang terjamin dengan baik. Hasil dari wawancara menghasilkan sebanyak lima informan berpendapat bahwa kerahasiaan informasi peserta didik terjamin. Tiga informan lainnya berpendapat bahwa kerahasiaan informasi peserta didik cukup terjamin. Peserta didik tidak mengalami masalah apa – apa terkait dengan kerahasiaan informasi mereka. Hal – hal seperti nilai kursus dan alamat peserta didik tidak terlalu dirahasiakan namun untuk berkaitan informasi yang bersifat pribadi cukup terjamin rahasianya. Dua informan sisanya tidak mengetahui tentang kerahasiaan informasi peserta didik. Dari teknik observasi didapatkan skor empat dari lima. Karyawan sangat berhati – hati dalam memberikan data atau informasi mengenai peserta didik. Ketika peneliti meminta data lulusan angkatan 46, karyawan meminta peneliti mensertakan surat izin dan proposal yang lengkap, sehingga nampaknya data peserta didik tidak diberikan dengan mudah kesembarang orang.

Hasil dari triangulasi sumber menghasilkan 29% peserta didik berpendapat informasi peserta didik yang terjamin dengan baik, 42% berpendapat informasi peserta didik terjamin dengan cukup baik, dan sisanya 29% tidak tahu. Sebanyak 100% instruktur dan karyawan juga berpendapat bahwa informasi peserta didik yang terjamin dengan baik. Hasil dari triangulasi teknik menunjukkan teknik wawancara menghasilkan 50% berpendapat informasi peserta didik yang terjamin dengan baik, 30% berpendapat informasi peserta didik yang terjamin dengan cukup baik, dan sisanya 20% tidak tahu. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukkan 100% informasi peserta didik terjamin dengan baik. Dari hasil – hasil yang diperoleh diambil kesimpulan bahwa informasi peserta didik terjamin dengan baik.

#### d. Kemudahan Komunikasi dengan Telefon

Kemudahan komunikasi via telepon di LKP Dian Gitaya menggunakan teknik wawancara dihasilkan sebanyak seluruh informan menilai bahwa LKP Dian Gitaya mudah dihubungi lewat telepon. Di zaman yang semakin pesat di bidang teknologi peserta didik lebih cenderung lebih nyaman berkomunikasi lewat aplikasi WhatsApp. Walaupun LKP Dian Gitaya mempunyai telepon kantor namun mereka lebih sering menggunakan aplikasi tersebut baik kepada karyawan maupun kepada instruktur. Hasil observasi didapatkan nilai empat dari lima. LKP Dian Gitaya sangat mudah dihubungi, terutama melalui aplikasi WhatsApp. Selama berkomunikasi dengan karyawan, peneliti tidak menemui hambatan dalam menghubungi LKP Dian Gitaya. Karyawan merespon dengan cepat baik menggunakan telepon kantor maupun menggunakan aplikasi WhatsApp pribadi.

Hasil dari triangulasi sumber menghasilkan 100% peserta didik berpendapat bahwa LKP Dian Gitaya mudah dihubungi lewat telepon. Sebanyak 100% instruktur dan karyawan juga berpendapat bahwa LKP Dian Gitaya mudah dihubungi lewat telepon. Hasil dari triangulasi teknik menunjukkan teknik wawancara dan teknik observasi menghasilkan 100% LKP Dian Gitaya mudah dihubungi lewat telepon. Dari hasil – hasil yang diperoleh diambil kesimpulan bahwa LKP Dian Gitaya mudah dihubungi lewat telepon.

e. Kritik Saran untuk Perbaikan

Kritik saran dan perbaikan menurut hasil wawancara menunjukkan sebanyak tujuh informan berpendapat bahwa karyawan menerima kritik dan saran untuk perbaikan dengan baik. Ketika peserta didik mengeluh tentang fasilitas seperti contohnya pendingin ruangan maupun peralatan, karyawan akan menerima saran tersebut. Walaupun terkadang peserta didik menyampaikan kritik dan saran dalam keadaan berguran namun karyawan akan berusaha untuk memperbaiki selagi masih mungkin untuk diwujudkan. Satu orang informan berpendapat bahwa karyawan hanya menerima kritik dan saran yang baik – baik dan tidak mau menerima kritik saran yang buruk. Hasil dari observasi penelitian didapatkan angka empat dari lima, atau baik. Karyawan nampak menerima kritik dan saran dari peserta didik dengan baik. Karyawan menyempatkan diri jika ada peserta didik yang mengkritik dan memberikan saran walaupun sedang melakukan aktivitas di dapur maupun kegiatan administrasi.

Hasil dari triangulasi sumber menghasilkan 57% peserta didik berpendapat bahwa karyawan menerima kritik dan saran untuk perbaikan dengan baik, 14%

berpendapat karyawan cukup baik dalam menerima kritik dan saran, dan sebanyak 29% sisanya kurang tahu. Sebanyak 100% instruktur dan karyawan berpendapat bahwa karyawan menerima kritik dan saran untuk perbaikan dengan baik. Hasil dari triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara menghasilkan 70% karyawan menerima kritik dan saran untuk perbaikan dengan baik, 10% berpendapat karyawan menerima kritik dan saran untuk perbaikan dengan cukup baik, dan sisanya 20% tidak tahu. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukan 100% karyawan menerima kritik dan saran untuk perbaikan dengan baik. Dari hasil – hasil yang diperoleh diambil kesimpulan bahwa karyawan menerima kritik dan saran untuk perbaikan dengan baik.

f. Standar Operasional Prosedur Pelayanan

Standar operasional prosedur pelayanan di LKP Dian Gitaya dari hasil teknik wawancara dihasilkan sebanyak lima informan berpendapat standar operasional prosedur (SOP) pelayanan cukup baik. Walaupun mempunyai SOP pelayanan akan tetapi SOP tersebut tidak tertulis. Karena pelayanan hanya dilakukan dalam jumlah kecil maka SOP pelayanan ditentukan oleh karyawan sendiri dan disepakati secara bersama, sehingga seluruh karyawan bisa melayani setiap peserta didik melalui pembelajaran dari para karyawan senior. Empat informan lainnya tidak tahu apakah LKP Dian Gitaya mempunyai SOP pelayanan, sedangkan sisanya satu informan berpendapat tidak ada SOP pelayanan. Hasil observasi peneliti menunjukan bahwa SOP pelayanan di LKP Dian Gitaya tergolong cukup. Tidak ditemukan adanya pedoman yang tertulis mengenai SOP pelayanan, namun mereka mempunyai SOP pelayanan yang disepakati bersama.

Hasil dari triangulasi sumber menghasilkan 43% peserta didik berpendapat standar operasional prosedur (SOP) pelayanan cukup baik dan 14% berpendapat karyawan cukup baik dalam menerima kritik dan saran, dan sebanyak 57% sisanya kurang tahu. Sebanyak 66% instruktur dan karyawan berpendapat bahwa standar operasional prosedur (SOP) pelayanan cukup baik dan 34% lainnya kurang tahu. Hasil dari triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara menghasilkan 50% standar operasional prosedur (SOP) pelayanan cukup baik dan 50% tidak tahu. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukan 100% standar operasional prosedur (SOP) pelayanan cukup baik. Dari hasil – hasil yang diperoleh diambil kesimpulan bahwa standar operasional prosedur (SOP) pelayanan cukup baik.

Dari enam aspek tersebut dihasilkan sebanyak lima aspek mendapatkan nilai empat atau dalam kategori baik dan satu aspek mendapat nilai tiga atau dalam kategori cukup. Jika dihitung menggunakan prinsip rata – rata maka dihasilkan tiga koma delapan tiga (3.83). Nilai tersebut masuk dalam kategori antara cukup dan baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas *Access* adalah lebih dari cukup atau jika dikonversi kedalam bentuk persen maka presentase kualitasnya adalah tujuh puluh enam koma enam persen (76.6%).

## **5. Program Issues**

Data *Program Issues* diperoleh melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Aspek *Program Issues* dibagi menjadi dua indikator yang digunakan dalam pedoman wawancara dan pedoman observasi. Kedua indikatornya yaitu keberagaman materi kursus dan struktur program kursus.

### **a. Keberagaman Materi Kursus**

Hasil teknik wawancara menghasilkan sebanyak delapan informan berpendapat bahwa materi kursus program regular beragam. Menurut mereka program yang diajarkan jika dibandingkan dengan tempat kursus lainnya, LKP Dian Gitaya mengajarkan banyak materi kursus. Akan tetapi karena waktunya yang sangat terbatas dengan materi yang beragam sehingga peserta didik tidak terlalu dalam dalam mempelajari tiap – tiap materi yang diajarkan. Sedangkan dua informan lainnya mengatakan bahwa materi kursus cukup beragam. Hasil dari observasi peneliti menilai empat dari skala lima karena nampaknya peserta didik diajarkan berbagai macam materi sebagai mana yang tertera pada hasil dokumentasi. Hasil dari teknik dokumentasi didapatkan lah brosur kursus yang isinya termuat materi – materi kursus yang akan diajarkan yaitu *Restaurant Operational*, *Kitchen Manajemen*, Masakan Eropa, Pengetahuan dan Pengolahan Bahan Makanan, Kue Tradisional, *Menu Planning*, Kewirausahaan, Tata Hidang, *Fruit Carving*, Masakan Indonesia, Bartending (Pengetahuan Minuman), *Pastry* (Roti/Bakery & Tart), Masakan China, dan Masakan Jepang.

Hasil dari triangulasi sumber menghasilkan 71% peserta didik berpendapat bahwa materi kursus beragam, dan sisanya 29% berpendapat cukup beragam. Sebanyak 100% instruktur dan karyawan berpendapat bahwa materi kursus yang diajarkan beragam. Hasil dari triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara menghasilkan 80% berpendapat bahwa materi kursus beragam dan 20% lainnya berpendapat cukup beragam. Sedangkan hasil teknik observasi dan teknik dokumentasi menunjukan 100% bahwa materi kursus beragam. Dari hasil – hasil yang diperoleh tersebut diambil sebuah kesimpulan bahwa bahwa materi kursus beragam.

#### b. Struktur Program Kursus

Struktur program kursus adalah jadwal pelaksanaan kursus apakah bersifat fleksibel atau kaku. Hasil teknik wawancara menunjukkan bahwa sebanyak sepuluh atau seluruh informasi memberikan keterangan bahwa struktur kursus kurang fleksibel. Jadwal kursus sudah ditentukan jauh hari sebelum kursus dimulai dan semua peserta didik juga sudah diberi tahu akan hal tersebut. Hasil teknik observasi menunjukkan bahwa struktur program kursus nampaknya kurang fleksibel. Karena jadwal mau tidak mau dimulai sore hingga petang. Hasil dokumentasi pun menunjukkan dalam brosur sudah tertera bahwa kursus reguler selama enam bulan akan dilaksanakan selama tiga hari pada pukul 15.00 WIB hingga selesai dengan rincian dua jam untuk kursus teori dan tiga jam untuk kursus praktek. Jadwal kursus dirubah biasanya dikarenakan instruktur yang tidak dapat menghadiri kursus, sehingga di ganti di lain hari atau di jam yang sama ataupun di jam instruktur lain.

Hasil dari triangulasi sumber menghasilkan 100% peserta didik maupun instruktur dan karyawan berpendapat bahwa struktur kursus kurang fleksibel. Hasil dari triangulasi teknik menunjukkan teknik wawancara, teknik observasi, dan teknik dokumentasi menunjukkan hasil yang sama yaitu sebanyak 100% berpendapat bahwa struktur kursus kurang fleksibel. Dapat ditarik kesimpulan bahwa struktur kursus kurang fleksibel.

Dari kedua aspek tersebut dihasilkan sebanyak satu aspek mendapatkan nilai empat atau dalam kategori baik dan satu aspek dalam kategori cukup dengan nilai tiga. Jika dihitung menggunakan prinsip rata – rata maka dihasilkan tiga koma



lima (3.5). Nilai tersebut masuk dalam kategori antara cukup dan baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas *Program Issues* adalah lebih dari cukup atau jika dikonversi kedalam bentuk persen maka presentase kualitasnya adalah tujuh puluh persen (70%).

## **6. Understanding**

Data *Understanding* diperoleh melalui teknik wawancara dan observasi. Aspek *Understanding* dibagi menjadi dua indikator yang digunakan dalam pedoman wawancara dan pedoman observasi. Kedua indikatornya yaitu layanan kesehatan dan layanan konseling.

### **a. Layanan Kesehatan**

Hasil dari teknik wawancara menunjukkan sebanyak lima informan berpendapat bahwa layanan kesehatan yang tersedia cukup baik. Karena LKP Dian Giaya adalah lembaga kursus yang kecil maka tidak tersedia ruang khusus atau pun perawat yang bertugas untuk melayani kesehatan. Peserta didik disediakan kotak P3K jika terjadi kecelakaan saat kursus. Lokasi lembaga juga berseberangan dengan Rumah Sakit sehingga jika ada kecelakaan fatal maka bisa di tangani langsung oleh tim medis Rumah Sakit. Empat informan lainnya berpendapat bahwa layanan kesehatan kurang baik karena hanya tersedia kotak P3K yang sangat minim isinya. Informan juga berpendapat seharusnya layanan kesehatan yang disediakan lebih ditingkatkan kembali karena peserta didik berhadapan dengan benda – benda yang mempunyai resiko yang tinggi terjadinya kecelakaan saat operasional. Satu informan sisanya tidak tahu dimana letak kotak P3K atau pun layanan kesehatan yang tersedia di LKP Dian Gitaya. Hasil observasi peneliti

menilai bahwa layanan kesehatan yang tersedia kurang baik karena, hanya tersedia satu kotak P3K yang tertempel di ruang tengah. Kotak tersebut berbentuk persegi panjang dan hanya berisikan plester cepat, kapas, minyak kayu putih, alcohol, minyak balsam, dan rim luka bakar.

Hasil dari triangulasi sumber menghasilkan 43% peserta didik berpendapat bahwa layanan kesehatan yang tersedia cukup baik, 43% berpendapat layanan kesehatan yang tersedia kurang baik, dan sebanyak 14% sisanya kurang tahu. Sebanyak 66% instruktur dan karyawan berpendapat bahwa layanan kesehatan yang tersedia cukup baik, dan sisanya 34% berpendapat layanan kesehatan yang tersedia kurang baik. Hasil dari triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara menghasilkan 40% layanan kesehatan yang tersedia cukup baik, 50% layanan kesehatan yang tersedia kurang baik, dan sisanya 10% tidak tahu. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukan 100% layanan kesehatan yang tersedia kurang baik. Dari hasil – hasil yang diperoleh diambil kesimpulan bahwa layanan kesehatan yang tersedia kurang baik.

#### b. Layanan Konseling

Hasil dari teknik wawancara menunjukan sebanyak lima informan berpendapat bahwa layanan konseling yang tersedia cukup baik. Kebanyakan layanan konseling diberikan oleh karyawan dan layanan bersifat tidak formal. Jadi konseling yang diberikan lebih mengarah ke pembicaraan santai dan berjalan secara santai. Empat informan lainnya berpendapat bahwa layanan konseling yang tersedia baik. Informan merasakan bahwa karyawan maupun instruktur memberikan solusi – solusi yang tepat, misalnya saat tidak bisa ikut ujian akhir,

ingin di masukan ke dalam hotel A, dan hal – hal lainnya. Dan sisanya satu informan tidak tahu tentang layanan konseling. Hasil dari observasi peneliti di dapatkan nilai tiga atau cukup baik. Karyawan maupun instruktur memberikan waktu dan kesempatan untuk peserta didik dalam berkonsultasi, akan tetapi tidak tersedianya waktu yang cukup setelah kursus dan kurangnya tempat atau ruangan khusus untuk berkonsultasi sehingga nampaknya kurang nyaman. Akan tetapi peserta didik bisa berkonsultasi dengan karyawan dan instruktur diluar jam kursus melalui media komunikasi seperti Telefon, SMS, WhatsApp, dan BBM.

Hasil dari triangulasi sumber menghasilkan 57% peserta didik berpendapat layanan konseling yang tersedia baik, 29% berpendapat layanan konseling yang tersedia baik, dan sebanyak 14% sisanya kurang tahu. Sebanyak 100% instruktur dan karyawan berpendapat bahwa layanan konseling yang tersedia cukup baik. Hasil dari triangulasi teknik menunjukan teknik wawancara menghasilkan 50% layanan konseling yang tersedia cukup baik, 40% layanan konseling yang tersedia baik, dan sisanya 10% tidak tahu. Sedangkan hasil teknik observasi menunjukan 100% layanan konseling yang tersedia cukup baik. Dari hasil – hasil yang diperoleh diambil kesimpulan bahwa layanan konseling yang tersedia cukup baik.

Dari kedua aspek tersebut dihasilkan sebanyak satu aspek mendapatkan nilai dua atau dalam kategori kurang dan satu aspek dalam kategori cukup dengan nilai tiga. Jika dihitung menggunakan prinsip rata – rata maka dihasilkan dua koma lima (2.5). Nilai tersebut masuk dalam kategori antara kurang dan cukup, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas *Understanding* adalah lebih dari kurang atau jika dikonversi kedalam bentuk persen maka presentase kualitasnya adalah lima puluh persen (50%).

## B. Pembahasan

Menurut Lovelock (1987) dalam Evans dan Berman (1990) pendidikan merupakan salah satu jenis jasa yang termasuk pada kategori *high-contact service* dimana peran guru dan karyawan akan sangat dekat dengan pelanggan dalam proses pemberian jasa kepada pelanggan utamanya yaitu para murid. Di LKP Dian Gitaya *Non-Academic Aspects* atau hal – hal esensial yang diperuntukan kepada peserta didik yang menjadi tanggung jawab karyawan mendapatkan nilai lebih dari cukup. Sesuai dengan karakteristik mutu menurut usman yaitu Daya tahan (*durability*), Hubungan manusiawi (*personal interface*), Mampu melayani (*service ability*), Standar tertentu (*conformance to specifications*) adalah salah satu komponen penting kualitas jasa pendidikan yang menjadi tugas karyawan. Kehadiran karyawan yang handal dan profesional tentu akan sangat menunjang nilai kualitas jasa. Kinerja karyawan di LKP Dian Gitaya melihat hasil nilai *Non-Academic Aspects* dari aspek respon, sikap, komunikasi, akses arsip, pelayanan terpercaya, waktu yang jelas, merupakan sebuah keunggulan LKP Dian Gitaya karena aspek – aspek tersebut mendapatkan nilai yang baik. Meskipun kinerja karyawan LKP Dian Gitaya pada aspek kepedulian, penguasaan SOP, dan ketelitian masih dibawah nilai standar akan tetapi secara keseluruhan para pelanggan LKP Dian Gitaya merasa puas dengan pelayanan karyawan.

Komponen manajemen mutu terpadu menurut Goetsch & Davis dalam Usman H (2006:469) salah satu dari sepuluh komponen tersebut adalah Adanya keterlibatan dan pemberdayaan guru dan staf tata usaha. Sebagai ujung tombak dalam penyampaian jasa pendidikan instruktur, dalam lembaga kursus mempunyai peran yang sangat penting. Meskipun menurut Ishak dan Ugi (2012:25) hubungan

instruktur dengan peserta didik bersifat mendatar, lebih kepada informal dan akrab. Hasil yang diperoleh pada *Non-academic Aspects* menunjukkan bahwa instruktur di LKP Dian Gitaya merupakan aspek terbaik dari kelima aspek lainnya. Sifat instruktur yang peduli, responsif, bersungguh – sungguh, komunikatif, santun, positif, berpengalaman, berpendidikan membuat peserta didik merasa puas.

Karakteristik pokok pada jasa menurut Tjiptono (2002: 15-18) salah satunya adalah *intangible*, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli. Namun pada pengukuran kualitas yang mengacu pada dimensi kualitas menurut Parasuraman, Zeithamal, dan Berry tahun 1988 (Tjiptono, 1992:14) aspek bukti langsung atau *Tangibles* adalah bentuk – bentuk fisik yang nampak bisa menjadi salah satu tolak ukurnya seperti fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Pada *Reputation* aspek LKP Dian Gitaya mendapatkan nilai terendah kedua dari kelima aspek lainnya. Aspek – aspek seperti fasilitas akademik, ruang tunggu, ruang ibadah, tata ruang mendapatkan nilai kurang. Meskipun reputasi untuk hal – hal fisik mendapatkan nilai yang kurang, aspek lain seperti penampilan instruktur, materi kursus, dan tingkat keberhasilan lulusan mendapatkan nilai yang baik. Sedangkan untuk aspek penampilan karyawan dan standar ukuran kelas mendapatkan nilai yang cukup.

Empati (*Empathy*) yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan merupakan salah satu dimensi kualitas dalam mengukur kualitas menurut Parasuraman, Zeithamal, dan Berry tahun 1988 (Tjiptono, 1992:14). Hasil dari *Access* aspek menunjukkan bahwa kesetaraan pelayanan, kerahasiaan peserta didik, kemudahan dihubungi via telepon, dan kritik saran untuk perbaikan

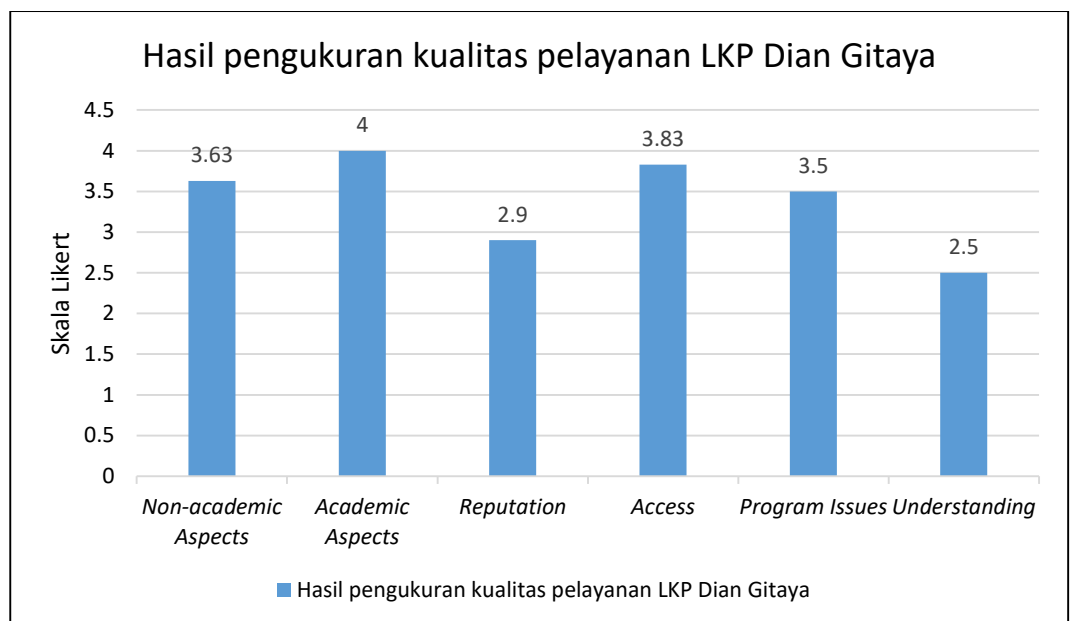
mendapatkan nilai yang baik. Walaupun untuk SOP di LKP Dian Gitaya masih mendapatkan nilai cukup, akan tetapi LKP Dian Gitaya selalu menerima kritik dan saran dari peserta didik demi memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Sesuai dengan pendapat Menurut Usman H (2006:459) bahwa untuk mencapai mutu yang tinggi dibutuhkan budaya perbaikan yang terus menerus.

Dari persepsi pelanggan mutu sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan (Sallis, 2002:16). Bagi penyedia jasa yang tidak memenuhi keinginan atau harapan – harapan pelanggan maka akan tertinggal oleh kompetitor dan ditinggalkan pelanggan. Dalam bidang kursus maka lembaga harus terus menyesuaikan apa yang menjadi kebutuhan peserta didik dimasa sekarang. Salah satu bentuk penawaran lembaga kursus untuk menarik peserta didik adalah menyusun program kursus yang menarik. Selain itu tersedianya fasilitas penunjang akan menambah nilai bagi lembaga dimata para calon peserta didik. Seperti yang dikemukakan usman tentang Bentuk khusus (*feature*) yaitu keunggulan tertentu merupakan salah satu karakteristik mutu pelayanan. Hasil penellitian di LKP Dian Gitaya aspek *Program issues* yang meliputi keberagaman materi, dan struktur jadwal kursus mendapatkan nilai yang lebih dari cukup. Sedangkan untuk aspek *Understanding* yang meliputi layanan kesehatan dan layanan konseling mendapatkan nilai paling rendah dari kelima aspek lainnya.

Dari keseluruhan hasil penelitian yang mengacu pada keenam dimensi kualitas jasa dengan rincian masing – masing mendapatkan nilai 3.63 (lebih dari cukup) untuk *Non-academic Aspects*, 4 (baik) untuk *Academic Aspect*, 2.90 (lebih dari cukup) untuk *Reputation*, 3.83 (lebih dari cukup) untuk *Access*, 3.5 (lebih dari cukup) untuk *program Issues*, dan 2.5 (lebih dari kurang) untuk *Understanding*.

Nilai – nilai tersebut adalah nilai dari kualitas pelayanan LKP Dian Gitaya yang mengacu teori dari Firdaus Abdullah tahun 2005 tentang instrumen – instrumen dalam pengukuran kualitas pelayanan pada pendidikan tinggi. Jika dihitung secara keseluruhan nilai kualitas tersebut maka didapatkan nilai rerata 3.34. Nilai tersebut masuk dalam kategori antara cukup dan baik, sehingga bisa dikatakan nilai dari kualitas LKP Dian Gitaya adalah lebih dari cukup atau setara dengan presentase 66%. Berikut pada tabel 5. Ringkasan dari hasil pengukuran kualitas pelayanan pendidikan di LKP Dian Gitaya.

Tabel 5. Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan LKP Dian Gitaya



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana yang telah diuraikan pada BAB IV, maka dapat ditarik kesimpulan kualitas pelayanan pendidikan di LKP Dian Gitaya sebagai berikut:

##### *1. Non-Academic Aspects*

*Non-Academic Aspects* di LKP Dian Gitaya yang terdiri dari sebelas aspek. Aspek kesungguhan karyawan, respon karyawan, sikap positif karyawan, komunikasi karyawan, jam pelayanan, kemudahan akses terhadap arsip, pelayanan terpercaya, dan batas waktu pelayanan mendapatkan nilai empat atau dalam kategori baik. Dua aspek lainnya yaitu kepedulian karyawan dan penguasaan prosedur pelayanan mendapatkan nilai tiga atau dalam kategori cukup. Satu aspek yaitu ketelitian arsip mendapatkan nilai paling rendah yaitu dua atau dalam kategori kurang. Maka kualitas *Non-Academic Aspects* LKP Dian Gitaya adalah lebih dari cukup secara keseluruhan.

##### *2. Academic Aspects*

*Academic Aspects* di LKP Dian Gitaya yang terdiri dari sembilan aspek yaitu kepedulian instruktur, respon instruktur, kesungguhan instruktur, komunikasi, sikap santun, sikap positif, pengalaman instruktur, pendidikan instruktur, dan konsultasi, mempunyai kualitas yang baik. Semua aspek tersebut mendapatkan nilai empat sempurna. Maka secara keseluruhan nilai kualitas *Academic Aspects* LKP Dian Gitaya adalah baik.



### 3. *Reputation*

*Reputation* di LKP Dian Gitaya yang terdiri dari sebelas aspek. Empat aspek yaitu penampilan instruktur, materi kursus, lokasi, dan lulusan mendapatkan nilai empat atau dalam kategori baik. Dua aspek mendapat nilai tiga atau dalam kategori cukup yaitu aspek penampilan karyawan dan standar ukuran kelas. Sedangkan lima aspek lainnya mendapat nilai dua atau dalam kategori kurang yaitu aspek tata ruang, fasilitas akademik, fasilitas ruang tunggu, fasilitas ruang ibadah, dan prestasi. Maka secara keseluruhan nilai kualitas *Reputation* LKP Dian Gitaya adalah lebih dari kurang.

### 4. *Access*

*Access* di LKP Dian Gitaya yang terbagi menjadi enam aspek yaitu kesetaraan pelayanan, kebebasan berpendapat, kerahasiaan informasi, kemudahan komunikasi dengan telepon, kritik saran untuk perbaikan, dan standar operasional prosedur pelayanan mempunyai nilai kualitas yang lebih dari cukup. Hanya aspek standar operasional prosedur pelayanan yang mendapatkan nilai tiga atau dalam kategori cukup. Sedangkan ke lima aspek lainnya mendapatkan nilai empat atau dalam kategori baik. Maka secara keseluruhan nilai kualitas *Access* adalah lebih dari cukup.

### 5. *Program Issues*

*Program Issues* di LKP Dian Gitaya yang terdiri atas keberagaman materi kursus dan struktur program kursus mempunyai nilai kualitas yang lebih dari cukup. Aspek keberagaman materi kursus mendapatkan nilai empat atau dalam kategori baik dan struktur program kursus mendapatkan nilai tiga atau dalam

kategori cukup. Maka secara keseluruhan nilai kualitas *Program Issues* adalah lebih dari cukup.

#### 6. *Understanding*

*Understanding* di LKP Dian Gitaya yang terdiri atas dua aspek yaitu aspek layanan kesehatan dan aspek layanan konseling. Aspek layanan kesehatan mendapatkan nilai tiga atau dalam kategori cukup sedangkan aspek layanan konseling mendapat nilai dua atau dalam kategori kurang. Secara keseluruhan *Understanding* di LKP Dian Gitaya mempunyai nilai kualitas yang lebih dari kurang

### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

#### 1. *Non-Academic Aspects*

Hendaknya karyawan – karyawan di LKP Dian Gitaya meningkatkan kualitas pada aspek ketelitian arsip, kepedulian karyawan, dan penguasaan SOP. Peneliti menyarankan karyawan LKP Dian Gitaya membuat sistem pangkalan data menggunakan buku dan juga menggunakan aplikasi yang berbasis komputer sehingga data akan lebih mudah di akses dengan mudah. Karyawan juga dianjurkan untuk membuat sistem operasional prosedur secara tertulis sehingga setiap karyawan diharapkan mempunyai pendekatan yang sama dalam melayani peserta didik maupun saat terjadi pergantian karyawan. Dan yang terakhir adalah hendaknya karyawan lebih peduli kepada peserta didik.

## *2. Academic Aspects*

Hendaknya para instruktur terus menjaga performa yang selama ini sudah baik dan diharapkan terus memperbaiki kualitas pelayanan sehingga tingkat kualitas para instruktur menjadi sangat baik dan menjadi contoh untuk LKP lain yang bergerak dibidang Boga.

## *3. Reputation*

Perlunya peningkatan pada aspek aspek tata ruang, fasilitas akademik, fasilitas ruang tunggu, fasilitas ruang ibadah, dan prestasi. Mungkin memang akan sangat sulit untuk sebuah lembaga swasta untuk mendapatkan dana untuk perbaikan fasilitas. Mungkin dengan mengajukan proposal bantuan kepada pemerintah akan membantu lembaga dalam perbaikan fasilitas fisik. Untuk aspek prestasi perlu kerjasama yang kompak antara karyawan dan instruktur dalam menyediakan informasi yang berkaitan dengan kompetisi – kompetisi di bidang Boga dan memotivasi peserta didik untuk aktif dalam kompetisi – kompetisi tersebut. Untuk aspek penampilan karyawan dan standar ukuran kelas yang masih dalam kategori cukup diharapkan karyawan untuk lebih seragam dalam melayani peserta didik dan juga memberikan ukuran tertulis yang jelas mengenai jumlah minimal kelas kursus regular setiap periodenya.

## *4. Access*

Sebaiknya instruktur dan karyawan terus menjaga aspek – aspek yang sudah baik dan secara perlahan meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk aspek standar operasional prosedur pelayanan diharapkan karyawan membuat SOP secara

tertulis sehingga akan terlihat secara jelas tugas dan tanggungjawab yang harus dilaksanakan oleh tiap – tiap instruktur dan karyawan.

#### 5. *Program Issues*

Untuk karyawan sebisa mungkin sedikit demi sedikit untuk mencoba merancang dan menyiapkan kelas yang dengan jadwal yang lebih fleksibel. Meskipun hal tersebut akan sangat sulit karena terbentur dengan berbagai keterbatasan baik sumber daya maupun biaya untuk melaksanakan program regular dengan jadwal yang lebih fleksibel.

#### 6. *Understanding*

Hendaknya fasilitas kesehatan untuk lebih ditingkatkan lagi. Obat – obatan yang berkaitan dengan kecelakaan yang kemungkinan bisa terjadi seharusnya disediakan dan dipertimbangkan kuantitas dan kualitasnya. Sedangkan untuk layanan konsultasi sebaiknya diberikan ruang khusus atau waktu tertentu dalam ruang kelas sehingga setiap peserta didik bisa mengutarakan hal – hal yang mengganjal atau yang kurang berkenan.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Adapun yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian ini hanya mengungkap kualitas pelayanan pendidikan di LKP Dian Gitaya yang, yang ditinjau dari enam aspek kualitas yaitu *Non-academic Aspects, Academic Aspects, Reputation, Access, Program Issues*, dan *Understanding*.

2. Peserta didik, karyawan, dan instruktur dalam penelitian ini sebagian besar adalah perempuan sehingga hasil yang diperoleh kurang merepresentasikan kualitas pelayanan pendidikan dengan proporsi gender yang seimbang.

## Daftar Pustaka

- Abdulhak, Ishak. & Suprayogi, Ugi. (2012). *Penelitian Tindakan Dalam Pendidikan Non Formal*. Jakarta: PT RajaGrafindo Pustaka
- Ali Ramezani Ghotbabadi, Setareh Feiz, & Rohaizat Baharun. (2015). Service quality Measurements: A Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* (Vol. 5, No. 2). Hlm. 267-286
- Arcaro, Jerome S. (2005). *Pendidikan Berbasis Mutu Prinsip – Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*. (Alih Bahasa: Yosol Iriantara). Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Crosby, Philip B. (1979). *Quality is Free*. New York: New American Library.
- Emzir. (2012). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif Dan Kualitatif*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Firdaus Abdullah. (2005). The development of HEDPERF: A New Measuring Instrument of Service Quality For The Higher Education Sector. *International Journal of Consumer Studies* (30, 6) Hlm. 569–581
- Firdaus Abdullah. (2006). Measuring Service Quality in Higher Education: HEDPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning* (Vol. 24 No. 1). Hlm. 31-47
- Gabrilin, Abba. (2014). *Anies Baswedan Sebut Pendidikan Indonesia Gawat Darurat*. Diakses dari <http://www.edukasi.kompas.com/read/2014/12/01/13455441/aniese.baswedan.sebut.pendidikan.indonesia.gawat.darurat> pada tanggal 13 Desember 2016, Jam 06.14 WIB.
- Ghony, M. Djunaedi & Almanshur, Fauzan. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Heni Sukrisno. (2011). Akuntabilitas Mutu Pelayanan Perguruan Tinggi. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran* (Volume 18, Nomor 1). Hlm. 82.
- Herdiansyah, Haris. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu Psikologi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Husaini, Usman. (2006). *Managemen: Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Ida Kintamani Dewi Hermawan. (2012). Kinerja Pendidikan Kesetaraan Sebagai Salah Satu Jenis Pendidikan Nonformal. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan* (Vol.18, Nomor 1). Hlm. 65-53
- Joesoef, Soelaman. (1992). *Konsep Dasar Pendidikan luar sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Klaus Schwab. (2016). The Global Competitiveness Report 2016-2017. *World Economic Forum*. Hlm. Xiii,29.
- Kutha Ratna, Nyoman. (2010). *Metodologi Penelitian Kajian Budaya dan Ilmu-Ilmu Sosial Humaniora Pada Umumnya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lorentya Yulianti Kurnianingtyas & Mahendra Adhi Nugroho. (2012). Implementasi Strategi Pembelajaran Kooperatif Teknik Jigsaw untuk Meningkatkan Keaktifan Belajar Akuntansi pada Siswa Kelas x Akuntansi 3 SMK Negeri Yogyakarta Tahun Ajaran 2011/2012. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia* (Vol. X, No.1). Hlm. 66-67.

- Mira Amelia. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi pada Siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang). *Abstrak Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Mohammed Ibrahim Alhojaian. (2012). Thematic Analysis: A Critical Review of Its Process and Evaluation. *West East Jurnal of Social Sciences* (Volume 1, Nomor 1). Hlm. 39-47
- Muhammad Hasbi. (2012). Aktualisasi Sinergitas Komponen Governance Dalam Peningkatan Pelayanan Pendidikan Kecakapan Hidup di Kota Makassar. Program Doktor Administrasi Publik PPs UNM. Hlm. 6-7.
- Mulyatiningsih, Endang. (2012). *Metode Penelitian Bidang Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Nitin Seth, S.G. Deshmukh, & Prem Vrat. (2005). Service Quality Models: A Review. *International Journal of Quality & Reliability Management* (Vol. 22 No. 9). Hlm. 913-949.
- Prastowo, Andi. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- PSDPK Kemendikbud. (2015). Statistika Pendidikan Nonformal Tahun 2014. *PDSP Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan*. Hlm. 1-157.
- Punch, Keith F. (2009). *Intruduction to Research Method in Education*. London: Sage.
- Pupu Saeful Rahmat. (2009). Penelitian Kualitatif. *Equilibrium* (Vol 5, No. 9) Hlm. 1-8
- Ratih Hardiyati. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. *Abstrak Skripsi*. Kota Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Rosyada, Dede. (2004). *Paradigma Pendidikan Demokratis; Sebuah Model perlibatan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Sallis, Edward. (2002). *Total Quality Management in Education*. London: Kogan Page Ltd.
- Sallis, Edward. (2012). *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Sri Yona. (2006). Penyusunan Studi Kasus. *Jurnal Keperawatan Indonesia* (Volume 10, No. 2). Hlm. 76-80
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmana, Cucu. et al. (2013) *Analisis Mutu Kursus*. Jakarta: Pusat Data dan Statistik Pendidikan.
- Swastha, Basu. (1990). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Prinsip prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Wijaya, David. (2012). *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yahya Sudarya. (2007). Service Quality Satisfaction dalam Layanan Pendidikan: Kajian Teoretis. *Jurnal Pendidikan Dasar* (Nomor: 8). Hlm. 2-3.
- Zahroh, Animatul. (2014). *Total Quality Management: Teori & Praktik Manajemen untuk Mendongkrak Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: AR-RUZZ Media.



# LAMPIRAN



**LAMPIRAN 1.** SURAT IJIN PENELITIAN  
FAKULTAS TEKNIK UNY

**LAMPIRAN 2.** SURAT IJIN  
RISET/PENELITIAN BADAN KESATUAN  
BANGSA DAN POLITIK DIY

**LAMPIRAN 3.** SURAT IZIN PENELITIAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PERIZINAN PEMERINTAH KOTA  
YOGYAKARTA

**LAMPIRAN 4.** SURAT PERMOHONAN  
VALIDASI PEDOMAN PENELITIAN

**LAMPIRAN 5.** SURAT PERNYATAAN  
VALIDASI PEDOMAN PENELITIAN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**FAKULTAS TEKNIK**

Alamat: Karangmalang, Yogyakarta 55281  
Telp. (0274) 568168 psw: 276, 289, 292. (0274) 586734. Fax. (0274) 586734:  
Website : <http://ft.uny.ac.id>, email : [ft@uny.ac.id](mailto:ft@uny.ac.id), [teknik@uny.ac.id](mailto:teknik@uny.ac.id)



Certificate No. QSC 00592

No : 219/H34/PL/2017  
Lamp : -  
Hal : Ijin Penelitian

21 Februari 2017

Yth.

1. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta c.q. Ka. Badan Kesbangpol Provinsi DIY
2. Walikota Kota Yogyakarta c.q. Kepala Bappeda Provinsi DIY
- 3 Pimpinan LPK Dian Gitaya

Dalam rangka pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan pendidikan Lembaga Kursus dan Pelatihan LPK Dian Gitaya, bagi Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta tersebut di bawah ini:

No	Nama	No. Mhs.	Program Studi	Lokasi
1.	Faiq Abdul Aziz	13511241062	Pend. Teknik Boga	LPK Dian Gitaya

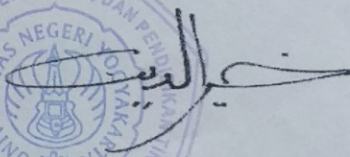
Dosen Pembimbing/Dosen Pengampu

Nama : Dr. Endang Mulyatiningsih  
NIP : 19630111 198812 2 001

Adapun pelaksanaan penelitian dilakukan mulai 28 Februari - 30 Maret 2017

Demikian permohonan ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.

Wakil Dekan I,



Moh. Khairudin, Ph.D.  
NIP. 19790412 200212 1 002

Tembusan :  
Ketua Jurusan





PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233  
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 21 Februari 2017

Kepada Yth. :

Nomor : 074/1729/Kesbangpol/2017  
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Walikota Yogyakarta  
Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Perizinan Kota Yogyakarta

di Yogyakarta

Memperhatikan surat :

Dari : Wakil Dekan I Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta  
Nomor : 219/H34/PL/2017  
Tanggal : 21 Februari 2017  
Perihal : Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal : **"KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN LPK DIAN GITAYA"** kepada:

Nama : FAIQ ABDUL AZIZ  
NIM : 13511241062  
No.HP/Identitas : 085743933740/3301102411940004  
Prodi/Jurusan : Pendidikan Teknik Boga/ Pendidikan Teknik Boga dan Busana  
Fakultas : Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta  
Lokasi Penelitian : LPK Dian Gitaya  
Waktu Penelitian : 28 Februari 2017 s.d 30 Maret 2017

Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan:

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Ijin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.

KEPALA  
BADAN KESBANGPOL DIY  
  
AGUNG SUPRIYONO, SH  
NIP. 19601026 199203 1 004

Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Gubernur DIY (sebagai laporan)
2. Wakil Dekan I Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta;
3. Yang bersangkutan.





PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN**

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 555241, 515865, 562682

Fax (0274) 555241

E-MAIL : pmperizinan@jogjakota.go.id

HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : [upik@jogjakota.go.id](mailto:upik@jogjakota.go.id)

WEBSITE : [www.pmperizinan.jogjakota.go.id](http://www.pmperizinan.jogjakota.go.id)

**SURAT IZIN**

NOMOR : 070/0505

1099/34

- Membaca Surat : Dari Surat izin/ Rekomendasi dari Kepala Badan Kesbangpol DIY  
Nomor : 074/1729/Kesbangpol/2017 Tanggal : 21 Februari 2017
- Mengingat : 1. Peraturan Gubernur Daerah istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.  
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah;  
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;  
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;  
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
- Dijijinkan Kepada : Nama : FAIQ ABDUL AZIZ  
No. Mhs/ NIM : 13511241062  
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Teknik - UNY  
Alamat : Karangmalang, Yogyakarta  
Penanggungjawab : Dr. Endang Mulyaningsih, M. Pd.  
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN LEMBAGA KURSUS & PELATIHAN LPK DIAN GITAYA
- Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta  
Waktu : 21 Februari 2017 s/d 21 Mei 2017  
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan  
Dengan Ketentuari : 1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta)  
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat  
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah  
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan  
Pemegang Izin

FAIQ ABDUL AZIZ

Dikeluarkan di : Yogyakarta

Pada Tanggal : 21 Februari 2017

An. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan  
Sekretaris



Tembusan Kepada :

- Yth 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)  
2. Kepala Badan Kesbangpol DIY  
3. Ka. Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta  
4. Pimp. LPK Dian Gitaya Yogyakarta  
5. Ybs.





UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS TEKNIK  
PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA  
Alamat: Kampus Karangmalang, Yogyakarta, 55281

**SURAT PERMOHONAN VALIDASI PEDOMAN PENELITIAN**

Hal : Permohonan Validasi Pedoman TAS

Lampiran : 1 Bendel

Kepada Yth,

Dr. Ir. Sugiyono, M.Kes.

di Fakultas Teknik UNY Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana

Sehubungan dengan rencana pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi (TAS), dengan ini saya:

Nama : Faiq Abdul Aziz

NIM : 13511241062

Program Studi : Pendidikan Teknik Boga

Judul TAS : Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga Kursus & Pelatihan  
LPK Dian Gitaya

dengan hormat mohon Bapak berkenan memberikan validasi terhadap pedoman penelitian TAS yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan: (1) proposal TAS, (2) kisi – kisi pedoman penelitian TAS, dan (3) draf pedoman penelitian TAS.

Demikian permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 16 Februari 2017

Pemohon,

Faiq Abdul Aziz

NIM. 13511241062

Mengetahui,

Ketua Program Studi,

Pembimbing TAS,

Dr. Mutiara Nugraheni, STP.,M.Si.

NIP.197701312002122

Dr. Endang Mulyatiningsih, M.Pd.

NIP.196301111988122





UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS TEKNIK  
PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA  
Alamat: Kampus Karangmalang, Yogyakarta, 55281

**SURAT PERNYATAAN VALIDASI PEDOMAN PENELITIAN  
TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dr. Ir. Sugiyono, M.Kes.  
NIP : 19530412 198601 1 001  
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana

menyatakan bahwa pedoman penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Faiq Abdul Aziz  
NIM : 13511241062  
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga  
Judul TAS : Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga Kursus & Pelatihan  
LPK Dian Gitaya

Setelah dilakukan kajian atas pedoman penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

- ☒ Layak digunakan untuk penelitian.  
☐ Layak digunakan dengan perbaikan.  
☐ Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan dengan saran atau perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 17 Februari 2017

Validator,

Dr. Ir. Sugiyono, M.Kes.

NIP. 19530412 198601 1 001

Catatan:

Beri tanda centang (✓) pada kotak ( ☐ )

**LAMPIRAN 6. SK PEMBIMBING TAS**

**LAMPIRAN 7. KARTU BIMBINGAN TAS**



**KEPUTUSAN DEKAN**  
**FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
Nomor : 01/PMB/PTBG/TAHUN 2017  
**TENTANG**  
**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI BAGI MAHASISWA**  
**FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

DEKAN FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

Menimbang : 1. Bahwa sehubungan dengan telah dipenuhinya persyaratan untuk penulisan SKRIPSI bagi mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta, perlu diangkat pembimbing.  
2. Bahwa untuk keperluan dimaksud dipandang perlu ditetapkan dengan Keputusan Dekan.

Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 2 Tahun 1989  
2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 60 Tahun 1999  
3. Keputusan Presiden RI :  
a. Nomor 93 Tahun 1999  
b. Nomor 305/M Tahun 1999  
4. Keputusan Mendikbud RI :  
a. Nomor 0464/O/1992  
b. Nomor 274/O/1999  
5. Keputusan Rektor UNY Nomor 1160/UN34/KP/2011

Mengingat  
Pula : Keputusan Dekan FPTK IKIP YOGYAKARTA Nomor 042 Tahun 1989

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan  
Pertama : Mengangkat Pembimbing SKRIPSI bagi mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta sebagai berikut :  
Nama Pembimbing : **Dr. Endang Mulyatiningsih**  
Bagi mahasiswa  
Nama : **Faiq Abdul Aziz**  
**NIM** : **13511241062**  
Jurusan/Prodi : **PTBB/PT.Boga**  
Kedua : Dosen pembimbing diserahi tugas membimbing penulisan SKRIPSI sesuai dengan Pedoman Tugas Akhir.  
Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan  
Keempat : Segala sesuatu akan diubah dan dibetulkan sebagaimana mestinya apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini.



Ditetapkan : di Yogyakarta  
Pada tanggal : 3 Januari 2017  
Dekan.

**Dr. Widarto**  
**NIP. 19631230 198812 1 001**

Tembusan Yth. :  
1. Para Pembantu Dekan di lingkungan FAKULTAS TEKNIK UNY  
2. Ketua Jurusan PTBB  
3. Kasub Bag. Pendidikan FAKULTAS TEKNIK UNY  
4. Yang bersangkutan





UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS TEKNIK – JURUSAN PTBB  
Alamat: Kampus Karangmalang, Telp. 586168 psw 278

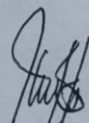


## KARTU BIMBINGAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nama : Faig Abdul Aziz  
Nomor Mahasiswa : 13511241062  
Prog. Studi/Jur/Fak. : Pend. Teknik Boga / Pendidikan Teknik Boga & Bugar / Teknik  
Masa Bimbingan : Ke. (2 Februari 2017 s/d 17 April 2017)  
Pembimbing : Dr. Endang Mulyatiningsih, M.Pd.

Judul Skripsi/ Tugas Akhir : Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga  
Kursus & Pelatihan Lpk Dian Gitaya.

Yogyakarta, 17 April 2017  
Pembimbing.

  
(Dr. Endang Mulyatiningsih, M.Pd.)  
NIP. 196301111988122





UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS TEKNIK – JURUSAN PTBB  
Alamat: Kampus Karangmalang, Telp. 586168 psw 278



Certificate No. QSC00592

Hari/Tanggal	Catatan Pembimbing	Paraf
Rabu, 2 februari 2017	Bab III diperbaiki lagi	
Kamis, 9 februari 2017	pedoman penelitian disesuaikan dengan teori	
Senin, 20 februari 2017	Sistematika penyusunan hasil penelitian di untuk sesuai rumusan masalah	
Selasa, 14 maret 2017	hasil penelitian tidak sama dengan bab III	
Kamis, 16 maret 2017	hasil penelitian dan pembahasannya berbeda	
Senin, 10 April 2017	latar belakang masalah belum jelas, hasil akhir tidak menggunakan angka	
Kamis, 13 April 2017	hasil TAs di catat	
Senin, 17 April 2017	Acc TAs	

## **LAMPIRAN 8. PEDOMAN DOKUMENTASI PENELITIAN**

## Pedoman Dokumentasi Kualitas Pelayanan Pendidikan LKP Dian Gitaya

No.	Aspek Dokumentasi	Sumber Dokumentasi	Hasil Dokumentasi					Keterangan
			1	2	3	4	5	
Non-academic aspects								
1	jam pelayanan	brosur kursus						
2	ketelitian arsip	buku induk peserta didik						
Reputation								
3	penampilan instruktur	galeri foto						
4	materi kursus	brosur kursus						
Program Issues								
5	struktur program kursus	brosur kursus						

## **LAMPIRAN 9. PEDOMAN OBSERVASI PENELITIAN**

## Pedoman Observasi Kualitas Pelayanan Pendidikan LKP Dian Gitaya

Berilah tanda cek list (√) pada salah satu kolom yang tersedia!

No	Aspek yang diamati	Hasil Pengamatan					Keterangan
		1	2	3	4	5	
Non-academic aspects							
1	Kesungguhan menangani masalah peserta didik						
2	Merespon keluhan peserta didik						
3	Bersikap positif						
4	Berkomunikasi dengan baik						
5	Peduli kepada peserta didik secara personal						
6	Jam pelayanan yang sesuai harapan						
7	Arsip yang teliti						
8	Arsip yang mudah diperoleh						
9	Menguasai prosedur pelayanan						
10	Memberikan pelayanan yang terpercaya						
11	Memberikan pelayanan dengan batas waktu yang jelas						
Academic aspects							
12	Peduli terhadap keadaan						
13	Merespon permintaan bantuan						
14	Kesungguhan memecahkan masalah peserta didik						
15	Berkomunikasi dengan baik						
16	Bersikap santun						
17	Bersikap positif						
18	Berpengalaman sesuai materi kursus yang diajarkan						
19	Berpendidikan sesuai materi kursus yang diajarkan						
20	Memberikan kesempatan konsultasi						
Reputation							
21	Instruktur berpenampilan profesional						
22	Karyawan berpenampilan profesional						
23	Fasilitas akademik yang baik						
24	Fasilitas ruang tunggu yang baik						
25	Fasilitas ruang ibadah yang baik						
26	Standar minimal ukuran kelas						
27	Materi kursus yang lengkap						
28	Lokasi kampus yang strategis						
29	Tata ruang yang baik						
30	Prestasi yang pernah diraih						
31	Lulusan yang mudah mendapat pekerjaan						
Access							

32	Kesetaraan pelayanan						
33	Memberikan kebebasan berpendapat kepada peserta didik						
34	Menjamin kerahasiaan informasi peserta didik						
35	Mudah dihubungi melalui telepon						
36	Menerima kritik saran untuk perbaikan						
37	Mempunyai standar operasional prosedur pelayanan						
<b><i>Program issues</i></b>							
38	Keberagaman konsentrasi kursus						
39	Struktur program kursus yang fleksibel						
<b><i>Understanding</i></b>							
40	Memiliki layanan kesehatan						
41	Memiliki layanan konseling						

## **LAMPIRAN 10. PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN**



**Pedoman Wawancara Peserta Didik, Instruktur, dan Karyawan  
Kualitas Pelayanan Pendidikan LKP Dian Gitaya**

Hari, Tanggal :  
Waktu :  
Informan :

No	Pertanyaan
<b><i>Non-academic aspects</i></b>	
1	Bagaimana kesungguhan menangani masalah peserta didik?
2	Bagaimana respon terhadap keluhan peserta didik?
3	Bagaimana sikap positif?
4	Bagaimana komunikasi (apakah baik)?
5	Bagaimana kepedulian kepada peserta didik secara personal?
6	Bagaimana jam pelayanan (apakah sesuai harapan)?
7	Bagaimana arsip disusun (apakah teliti)?
8	Apakah arsip mudah diperoleh?
9	Bagaimana penguasaan terhadap prosedur pelayanan?
10	Bagaimana pelayanan yang diberikan (apakah terpercaya)?
11	Bagaimana pelayanan yang diberikan (apakah dengan batas waktu yang jelas)?
<b><i>Academic aspects</i></b>	
12	Bagaimana kepedulian terhadap keadaan peserta didik?
13	Bagaimana respon terhadap permintaan bantuan?
14	Bagaimana kesungguhan memecahkan masalah peserta didik?
15	Bagaimana komunikasi (apakah baik)?
16	Bagaimana sikap (apakah santun)?
17	Bagaimana sikap positif?
18	Bagaimana pengalaman (apakah sesuai materi kursus yang diajarkan)?
19	Bagaimana pendidikan (apakah sesuai materi kursus yang diajarkan)?
20	Apakah memberi kesempatan konsultasi?
<b><i>Reputation</i></b>	
21	Bagaimana penampilan instruktur (apakah profesional)?
22	Bagaimana penampilan karyawan (apakah profesional)?
23	Bagaimana fasilitas akademik (apakah berkualitas baik)?
24	Bagaimana fasilitas ruang tunggu (apakah nyaman)?
25	Bagaimana fasilitas ruang ibadah (apakah nyaman)?
26	Bagaimana standar minimal ukuran kelas?
27	Bagaimana materi kursus yang diajarkan (apakah lengkap)?
28	Bagaimana lokasi kampus (apakah strategis)?
29	Bagaimana tata ruang (apakah baik)?
30	Bagaimana prestasi yang pernah diraih?
31	Apakah lulusan mudah mendapatkan pekerjaan?

<b><i>Access</i></b>	
32	Bagaimana pelayanan yang diberikan (apakah dilayani secara setara)?
33	Bagaimana kebebasan berpendapat peserta didik?
34	Bagaimana kerahasiaan informasi peserta didik (apakah terjamin)?
35	Apakah mudah dihubungi melalui telepon?
36	Apakah menerima kritik saran untuk perbaikan?
37	Bagaimana standar operasional prosedur pelayanan?
<b><i>Program issues</i></b>	
38	Bagaimana keberagaman konsentrasi materi kursus?
39	Apakah struktur kursus fleksibel?
<b><i>Understanding</i></b>	
40	Bagaimana dengan layanan kesehatan?
41	Bagaimana dengan layanan konseling?

## **LAMPIRAN 11. RUBRIK PENILAIAN OBSERVASI**

## Rubrik Penilaian Observasi Kualitas Pelayanan Pendidikan LKP Dian Gitaya

Aspek Observasi	Indikator Observasi	Kriteria	Skala	Skor likert
Non-academic Aspects	Kesungguhan menangani masalah peserta didik	selalu sungguh sungguh menangani masalah peserta didik	5	sangat baik
		sering sungguh sungguh menangani masalah peserta didik	4	baik
		cukup sungguh sungguh menangani masalah peserta didik	3	cukup
		jarang sungguh sungguh menangani masalah peserta didik	2	kurang
	Merespon keluhan peserta didik	hampir tidak sungguh sungguh menangani masalah peserta didik	1	sangat kurang
		sangat responsif terhadap setiap keluhan peserta didik	5	sangat baik
		responsif terhadap setiap keluhan peserta didik	4	baik
		responsif terhadap beberapa keluhan saja peserta didik	3	cukup
	Bersikap positif	jarang sekali responsif terhadap setiap keluhan peserta didik	2	kurang
		kurang responsif terhadap setiap keluhan peserta didik	1	sangat kurang
		sangat jujur, sigap, tepat waktu, rajin, bersih	5	sangat baik
		jujur, sigap, tepat waktu, rajin, bersih	4	baik
	Berkomunikasi dengan baik	cukup jujur, sigap, tepat waktu, rajin, bersih	3	cukup
		kurang jujur, sigap, tepat waktu, rajin, bersih	2	kurang
		sangat kurang jujur, sigap, tepat waktu, rajin, bersih	1	sangat kurang
	Peduli peserta didik secara personal	selalu menggunakan bahasa dan cara yang baik dan sopan	5	sangat baik
		sering menggunakan bahasa dan cara yang baik dan sopan	4	baik
		cukup menggunakan bahasa dan cara yang baik dan sopan	3	cukup
		jarang sekali menggunakan bahasa dan cara yang baik dan sopan	2	kurang
		sering tidak menggunakan bahasa dan cara yang baik dan sopan	1	sangat kurang
		selalu memperhatikan kebutuhan tiap - tiap kebutuhan peserta didik	5	sangat baik
		sering memperhatikan kebutuhan tiap - tiap kebutuhan peserta didik	4	baik
		memperhatikan kebutuhan beberapa kebutuhan peserta didik	3	cukup
		jarang sekali memperhatikan kebutuhan tiap - tiap kebutuhan peserta didik	2	kurang
		hampir tidak memperhatikan kebutuhan tiap - tiap kebutuhan peserta didik	1	sangat kurang

### Rubrik Penilaian Observasi Kualitas Pelayanan Pendidikan LKP Dian Gitaya

Aspek Observasi	Indikator Observasi	Kriteria	Skala	Skor Ilkert
Non-academic Aspects	Jam pelayanan yang sesuai harapan	selalu memberi waktu pelayanan sesuai dengan jadwal pelayanan	5	sangat baik
		sering memberi waktu pelayanan sesuai dengan jadwal pelayanan	4	baik
		cukup dalam memberi waktu pelayanan sesuai dengan jadwal pelayanan	3	cukup
		sering tidak memberi waktu pelayanan sesuai dengan jadwal pelayanan	2	kurang
	Arsip yang teliti	hampir tidak pernah memberi waktu pelayanan sesuai dengan jadwal pelayanan	1	sangat kurang
		sangat teliti dalam pendataan dan pengelolaan data kursus	5	sangat baik
		teliti dalam pendataan dan pengelolaan data kursus	4	baik
		kurang teliti dalam pendataan dan pengelolaan data kursus	3	cukup
	Arsip yang mudah diperoleh	sangat kurang teliti dalam pendataan dan pengelolaan data kursus	2	kurang
		tidak teliti dalam pendataan dan pengelolaan data kursus	1	sangat kurang
		data arsip sangat mudah ditemukan dan diakses	5	sangat baik
		data arsip mudah ditemukan dan diakses	4	baik
	Arsip yang mudah diperoleh	data arsip cukup mudah ditemukan dan diakses	3	cukup
		data arsip sulit ditemukan dan diakses	2	kurang
		data arsip sangat sulit ditemukan dan diakses	1	sangat kurang
	Menguasai prosedur pelayanan	sangat menguasai SOP pendaftaran dan penyelenggaraan kursus	5	sangat baik
		menguasai SOP pendaftaran dan penyelenggaraan kursus	4	baik
		cukup menguasai SOP pendaftaran dan penyelenggaraan kursus	3	cukup
		kurang menguasai SOP pendaftaran dan penyelenggaraan kursus	2	kurang
	Memberi pelayanan yang terpercaya	hampir tidak menguasai SOP pendaftaran dan penyelenggaraan kursus	1	sangat kurang
		sangat percaya diri dan berwibawa saat pelayanan	5	sangat baik
		percaya diri dan berwibawa saat pelayanan	4	baik
		cukup percaya diri dan berwibawa saat pelayanan	3	cukup
		kurang percaya diri dan berwibawa saat pelayanan	2	kurang
		hampir tidak percaya diri dan berwibawa saat pelayanan	1	sangat kurang

## Rubrik Penilaian Observasi Kualitas Pelayanan Pendidikan LKP Dian Gitaya

Aspek Observasi	Indikator Observasi	Kriteria	Skala	Skor Ilkert
Non-Academic Aspects	Memberi pelayanan dengan batas waktu yang jelas	selalu menangani masalah peserta didik dengan tempo waktu yang singkat	5	sangat baik
		menangani masalah dengan tempo waktu yang singkat	4	baik
		menangani masalah dengan tempo waktu yang cukup singkat	3	cukup
		menangani masalah dengan tempo waktu yang lama	2	kurang
		menangani masalah dengan tempo waktu yang sangat lama	1	sangat kurang
		selalu peduli terhadap masalah yang dihadapi peserta didik	5	sangat baik
		sering peduli terhadap masalah yang dihadapi peserta didik	4	baik
		peduli terhadap masalah yang dihadapi peserta didik	3	cukup
		jarang peduli terhadap masalah yang dihadapi peserta didik	2	kurang
		hampir tidak peduli terhadap masalah yang dihadapi peserta didik	1	sangat kurang
Academic Aspects	Peduli terhadap keadaan	sangat responsif terhadap setiap keluhan peserta didik	5	sangat baik
		responsif terhadap setiap keluhan peserta didik	4	baik
		responsif terhadap beberapa keluhan saja peserta didik	3	cukup
		jarang sekali responsif terhadap setiap keluhan peserta didik	2	kurang
		hampir tidak responsif terhadap setiap keluhan peserta didik	1	sangat kurang
	Merespon permintaan bantuan	selalu sungguh sungguh memecahkan masalah peserta didik	5	sangat baik
		sering sungguh sungguh memecahkan masalah peserta didik	4	baik
		cukup sungguh sungguh memecahkan masalah peserta didik	3	cukup
		jarang sungguh sungguh memecahkan masalah peserta didik	2	kurang
		hampir tidak sungguh sungguh memecahkan masalah peserta didik	1	sangat kurang
	Kesungguhan memecahkan masalah peserta didik	selalu menggunakan bahasa dan cara yang baik dan sopan	5	sangat baik
		sering menggunakan bahasa dan cara yang baik dan sopan	4	baik
		cukup menggunakan bahasa dan cara yang baik dan sopan	3	cukup
		jarang sekali menggunakan bahasa dan cara yang baik dan sopan	2	kurang
		sering tidak menggunakan bahasa dan cara yang baik dan sopan	1	sangat kurang
	Berkomunikasi dengan baik	selalu menggunakan bahasa dan cara yang baik dan sopan	5	sangat baik
		sering menggunakan bahasa dan cara yang baik dan sopan	4	baik
		cukup menggunakan bahasa dan cara yang baik dan sopan	3	cukup
		jarang sekali menggunakan bahasa dan cara yang baik dan sopan	2	kurang
		sering tidak menggunakan bahasa dan cara yang baik dan sopan	1	sangat kurang

## Rubrik Penilaian Observasi Kualitas Pelayanan Pendidikan LKP Dian Gitaya

Aspek Observasi	Indikator Observasi	Kriteria	Skala	Skor Ilkert
<i>Academic Aspects</i>	Bersikap santun	memiliki tata krama yang sangat baik saat dikelas dan diluar kelas kursus	5	sangat baik
		memiliki tata krama yang baik saat dikelas dan diluar kelas kursus	4	baik
		memiliki tata krama yang baik saat dikelas kursus	3	cukup
		memiliki tata krama yang kurang baik saat dikelas dan diluar kelas kursus	2	kurang
		memiliki tata krama yang sangat kurang baik saat dikelas dan diluar kelas kursus	1	sangat kurang
	Bersikap positif	selalu sabar, responsif, profesional, dan disiplin	5	sangat baik
		sabar, responsif, profesional, dan disiplin	4	baik
		terkadang sabar, responsif, profesional, dan disiplin	3	cukup
		jarang sekali sabar responsif, profesional, dan disiplin	2	kurang
		hampir tidak pernah sabar, responsif, profesional, dan disiplin	1	sangat kurang
	Berpengalaman sesuai materi kursus yang diajarkan	memiliki banyak riwayat pekerjaan dibidang kursus yang diajarkan	5	sangat baik
		memiliki cukup banyak riwayat pekerjaan dibidang kursus yang diajarkan	4	baik
		memiliki riwayat pekerjaan dibidang kursus yang diajarkan	3	cukup
		memiliki riwayat pekerjaan yang hampir serupa dg kursus yang diajarkan	2	kurang
		hampir tidak memiliki riwayat pekerjaan dibidang kursus yang diajarkan	1	sangat kurang
	Berpendidikan sesuai materi kursus yang diajarkan	mengeyam pendidikan formal, nonformal, dan informal sesuai materi kursus yang diajarkan	5	sangat baik
		mengeyam pendidikan formal sesuai dg materi kursus yang diajarkan	4	baik
		mengeyam pendidikan formal yang serupa dengan dg materi kursus yang diajarkan	3	cukup
		mengeyam pendidikan formal yang hampir serupa dg materi kursus yang diajarkan	2	kurang
		mengeyam pendidikan formal yang tidak sesuai materi kursus yang diajarkan	1	sangat kurang
	Memberikan kesempatan konsultasi	selalu memberi waktu dan ruang untuk siswa berkonsultasi	5	sangat baik
		memberi waktu dan ruang untuk siswa berkonsultasi	4	baik
		cukup memberi waktu dan ruang untuk siswa berkonsultasi	3	cukup
		kurang memberi waktu dan ruang untuk siswa berkonsultasi	2	kurang
		hampir tidak pernah memberi waktu dan ruang untuk siswa berkonsultasi	1	sangat kurang

## Rubrik Penilaian Observasi Kualitas Pelayanan Pendidikan LKP Dian Gitaya

Aspek Observasi	Indikator Observasi	Kriteria	Skala	Skor Ilkert
<i>Reputation</i>	Penampilan instruktur	selalu mengenakan pakaian seragam profesional saat mengajar praktek maupun teori	5	sangat baik
		selalu mengenakan pakaian profesional saat mengajar praktek maupun teori	4	baik
		terkadang mengenakan pakaian profesional saat mengajar praktek maupun teori	3	cukup
		mengenakan pakaian seadanya saat mengajar praktek maupun teori	2	kurang
		mengenakan pakaian yang kurang sopan saat mengajar praktek maupun teori	1	sangat kurang
	Penampilan karyawan	selalu mengenakan pakaian seragam yang sopan dan rapih	5	sangat baik
		mengenanakan pakaian seragam yang sopan dan rapih	4	baik
		mengenanakan pakaian yang sopan dan rapih	3	cukup
		mengenanakan pakaian yang sopan	2	kurang
		mengenanakan pakaian seragam yang kurang sopan dan kurang rapih	1	sangat kurang
	Fasilitas akademik	ruang kelas teori, dapur, dan peralatan pendukung lainnya yang lengkap, standar, dan terbaru	5	sangat baik
		ruang kelas teori, dapur, dan peralatan pendukung lainnya yang lengkap dan standar	4	baik
		ruang kelas teori, dapur, dan peralatan pendukung lainnya yang lengkap dan sederhana	3	cukup
		ruang kelas teori, dapur, dan peralatan pendukung lainnya yang kurang lengkap	2	kurang
		ruang kelas teori, dapur, dan peralatan pendukung lainnya yang tidak lengkap	1	sangat kurang
	Fasilitas ruang tunggu	ruangan luas, sejuk, rapih, bersih, dan tersedia meja-kursi yang nyaman	5	sangat baik
		ruangan rapih, bersih, dan tersedia meja-kursi yang nyaman	4	baik
		ruangan bersih, dan tersedia meja-kursi	3	cukup
		ruangan kecil, panas, dan tersedia kursi yang terbatas	2	kurang
		ruangan kecil, panas, dan tidak tersedia kursi	1	sangat kurang
	Fasilitas ruang ibadah	ruangan luas, bersih, rapih, sejuk, dan tersedia peralatan ibadah	5	sangat baik
		ruangan bersih, rapih, dan tersedia peralatan ibadah	4	baik
		ruangan sempit dan tersedia peralatan ibadah	3	cukup
		ruangan sempit dan kurang bersih dan tersedia peralatan ibadah	2	kurang
		ruangan sempit dan kurang bersih dan tidak tersedia peralatan ibadah	1	sangat kurang



## Rubrik Penilaian Observasi Kualitas Pelayanan Pendidikan LKP Dian Gitaya

Aspek Observasi	Indikator Observasi	Kriteria	Skala	Skor Ilkert
Reputation	Standar ukuran kelas	terdapat standar maksimal dan minimal jumlah peserta didik yang pasti dalam setiap kelas kursus	5	sangat baik
		terdapat standar maksimal jumlah peserta didik yang pasti dalam setiap kelas kursus	4	baik
		standar maksimal jumlah peserta didik berpedoman pada daya tampung kelas kursus	3	cukup
		standar maksimal jumlah peserta didik adalah sebanyak - banyaknya tanpa pedoman	2	kurang
		tidak terdapat standar ukuran kelas	1	sangat kurang
	Materi kursus	materi kursus bermacam - macam dan dipelajari secara mendalam	5	sangat baik
		materi kursus bermacam - macam dan dipelajari secara biasa	4	baik
		materi kursus bermacam - macam dan dipelajari secara singkat	3	cukup
		materi kursus sedikit macamnya dan dipelajari secara singkat	2	kurang
		materi tidak bervariasi dan dipelajari dengan singkat	1	sangat kurang
	Lokasi kampus	Terletak di tempat yang strategis, mudah di akses melalui kendaraan umum maupun pribadi	5	sangat baik
		Terletak di tempat yang strategis, mudah di akses melalui kendaraan	4	baik
		Terletak jauh dari jalan raya namun bisa akses melalui kendaraan	3	cukup
		Terletak jauh dari jalan raya dan lumayan sulit dijangkau kendaraan	2	kurang
		Terletak jauh dari jalan raya dan hanya bisa dijangkau dengan jalan kaki	1	sangat kurang
Tata ruang	Tata ruang	masing - masing ruang luas, terpisah satu dengan lainnya, dan furnitur tertata rapi	5	sangat baik
		masing - masing ruang luas dan terpisah satu dengan lainnya	4	baik
		setiap ruang terpisah meskipun kecil	3	cukup
		setiap ruang kecil dan terpisah namun beberapa tidak bersekat	2	kurang
		setiap ruang dijadikan satu tanpa sekat	1	sangat kurang
	Prestasi yang pernah diraih	peserta didik, instruktur, dan karyawan menjuarai lomba tingkat regional dan nasional	5	sangat baik
		peserta didik, instruktur, dan karyawan menjuarai lomba tingkat regional	4	baik
		peserta didik menjuarai lomba tingkat regional dan nasional	3	cukup
		sedikit peserta didik yang mengikuti perlombaan	2	kurang
		hampir tidak ada peserta didik yang mengikuti perlombaan	1	sangat kurang

## Rubrik Penilaian Observasi Kualitas Pelayanan Pendidikan LKP Dian Gitaya

Aspek Observasi	Indikator Observasi	Kriteria	Skala	Skor Ilkert
<i>Reputation</i>	Lulusan	sebagian besar lulusan mendapatkan tawaran pekerjaan dari industri boga/pariwisata sebelum lulus	5	sangat baik
		beberapa lulusan mendapatkan tawaran pekerjaan dari industri boga/pariwisata	4	baik
		sebagian besar lulusan diterima bekerja di industri boga/pariwisata	3	cukup
		terdapat lulusan yang bekerja di industri boga/pariwisata	2	kurang
		tidak ada lulusan yang bekerja di industri boga/pariwisata	1	sangat kurang
	Kesetaraan pelayanan	s semua karyawan selalu melayani setiap peserta didik dengan baik tanpa membedakan SARA	5	sangat baik
		s semua karyawan melayani setiap peserta didik dengan baik tanpa membedakan SARA	4	baik
		Beberapa karyawan melayani setiap peserta didik dengan baik tanpa membedakan SARA	3	cukup
		terdapat sedikit karyawan yang melayani berdasarkan SARA dan kelas sosial	2	kurang
		hampir seluruh karyawan yang melayani berdasarkan SARA dan kelas sosial	1	sangat kurang
	Kebebasan berpendapat peserta didik	Peserta didik diberikan ruang dan kesempatan untuk menyampaikan pendapat secara langsung	5	sangat baik
		Peserta didik diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat	4	baik
		Karyawan dan instruktur menerima jika ada peserta didik yang berpendapat	3	cukup
		Peserta didik diberikan sedikit kebebasan berpendapat	2	kurang
		Karyawan dan instruktur tidak memberikan kesempatan berpendapat sama sekali	1	sangat kurang
<i>Access</i>	Kerahasian informasi peserta didik	informasi umum dan pribadi peserta didik hanya boleh diakses oleh karyawan yang berwenang	5	sangat baik
		informasi umum peserta didik bisa diakses oleh karyawan dan pihak luar yang berizin	4	baik
		informasi umum dan pribadi peserta didik diketahui seluruh karyawan, instruktur dan teman kelas	3	cukup
		informasi peserta didik dapat diakses hingga oleh pihak luar tanpa izin tertulis	2	kurang
		informasi peserta didik dipublikasikan ke khalayak umum	1	sangat kurang
	Mudah di hubungi melalui telepon	tersedia telepon kantor dan telepon seluler yang tersedia 24 jam	5	sangat baik
		tersedia telepon kantor yang tersedia selama jam pelayanan	4	baik
		tersedia telepon kantor yang tersedia selama jam pelayanan namun sulit dihubungi	3	cukup
		tersedia telepon seluler yang tersedia selama jam pelayanan namun sulit dihubungi	2	kurang
		tidak tersedia telepon yang dapat dihubungi	1	sangat kurang

## Rubrik Penilaian Observasi Kualitas Pelayanan Pendidikan LKP Dian Gitaya

Aspek Observasi	Indikator Observasi	Kriteria	Skala	Skor Ilkert
Access	Kritik saran untuk perbaikan	lembaga memberikan ruang peserta didik untuk memberikan kritik dan saran perbaikan	5	sangat baik
		peserta didik diberikan kesempatan untuk menyampaikan kritik dan saran perbaikan	4	baik
		karyawan dan instruktur menerima beberapa kritik dan saran perbaikan	3	cukup
		peserta didik diberikan sedikit kesempatan kritik dan saran	2	kurang
		karyawan dan instruktur tidak memberikan kesempatan peserta didik mengkritik sama sekali	1	sangat kurang
	Mempunyai standar operasional prosedur pelayanan	mempunyai SOP pelayanan tertulis yang selalu diperbarui secara berkala	5	sangat baik
		mempunyai SOP pelayanan tertulis	4	baik
		mempunyai SOP pelayanan lisan	3	cukup
		terdapat SOP pelayanan secara lisan yang hanya dimiliki karyawan senior	2	kurang
		tidak terdapat SOP yang jelas baik secara tertulis maupun secara lisan	1	sangat kurang
Program Issues	Keberagaman konsentrasi kursus	terdapat konsentrasi kursus yang beragam yang bisa dipilih oleh peserta didik	5	sangat baik
		terdapat konsentrasi kursus yang cukup beragam yang bisa dipilih oleh peserta didik	4	baik
		terdapat konsentrasi kursus yang sudah ditentukan oleh lembaga kursus	3	cukup
		terdapat konsentrasi kursus yang kurang beragam yang sudah ditentukan oleh lembaga kursus	2	kurang
		terdapat konsentrasi kursus yang tidak beragam yang sudah ditentukan oleh lembaga kursus	1	sangat kurang
	Struktur program kursus yang fleksibel	Jadwal kursus yang fleksibel menyesuaikan keinginan tiap - tiap individu peserta didik	5	sangat baik
		Jadwal kursus yang sudah ditentukan sesuai dengan hasil rundingan semua peserta didik	4	baik
		Jadwal kursus yang sudah ditentukan oleh lembaga tanpa merundingkan bersama peserta didik	3	cukup
		Jadwal kursus yang belum jelas ditentukan dan berpatokan pada jadwal kesibukan instruktur	2	kurang
		Jadwal kursus ditentukan setelah jumlah minimal peserta didik yang mendaftar	1	sangat kurang
Understanding	Memiliki layanan kesehatan	terdapat ruang UKS yang nyaman dan standar yang di jaga oleh perawat kesehatan	5	sangat baik
		terdapat ruang UKS yang nyaman dan standar	4	baik
		terdapat kotak P3K yang lengkap di masing - masing ruang	3	cukup
		terdapat kotak P3K seadanya di ruang praktik	2	kurang
		terdapat sebuah kotak P3K yang berisikan obat - obatan yang sudah kadaluarsa	1	sangat kurang

### Rubrik Penilaian Observasi Kualitas Pelayanan Pendidikan LKP Dian Gitaya

Aspek Observasi	Indikator Observasi	Kriteria	Skala	Skor Ilkert
<i>Understanding</i>	Memiliki layanan konseling	memiliki ruang konseling yang nyaman dan dijaga oleh seorang konselor	5	sangat baik
		memiliki ruang konseling yang nyaman	4	baik
		instruktur dan karyawan bersedia menjadi konselor saat ada peserta didik yang ingin konsultasi	3	cukup
		instruktur bersedia menjadi konselor saat ada peserta didik yang konsultasi	2	kurang
		terkadang karyawan bersedia menjadi konselor saat ada peserta didik yang konsultasi	1	sangat kurang

## **LAMPIRAN 12.** RUBRIK PENILAIAN DOKUMENTASI

## Rubrik Penilaian Dokumentasi Kualitas Pelayanan Pendidikan LKP Dian Gitaya

Aspek Dokumentasi	Indikator Dokumentasi	Kriteria	Skala	Skor likert
Non-academic Aspects	jam pelayanan	jam pelayanan berada pada jam kerja normal (8.00 - 16.00) dan tersedia dihari ilbur	5	sangat baik
		jam pelayanan berada pada jam kerja normal (8.00 - 16.00) lima hari kerja	4	baik
		jam pelayanan berada pada jam kerja normal (8.00 - 16.00) pada hari tertentu	3	cukup
		jam pelayanan tidak memiliki waktu tertulis yang pasti namun selalu tersedia pada hari kerja apada umumnya (8.00 - 16.00)	2	kurang
		jam pelayanan tidak memiliki waktu tertulis yang pasti	1	sangat kurang
	ketelitian arsip	arsip terdata dengan tulisan yang rapih dalam buku dan komputer dan disusun berdasarkan jenis	5	sangat baik
		arsip terdata dengan tulisan yang rapih dalam buku dan disusun berdasarkan jenis	4	baik
		arsip terdata dengan tulisan yang kurang rapih pada buku masing - masing jenis data	3	cukup
		arsip terdata dengan tulisan yang kurang rapih satu buku besar yang sudah usang	2	kurang
		arsip terdata pada lembaran kertas yang tidak tertata rapih	1	sangat kurang
Reputation	penampilan instruktur	instruktur menggunakan seragam chef lengkap pada saat praktik, dan seragam rapih saat mengajar teori	5	sangat baik
		instruktur menggunakan pakaian chef lengkap pada saat praktik, dan pakaian rapih saat mengajar teori	4	baik
		instruktur menggunakan pakaian chef tanpa penutup kepala dan apron pada saat praktik, dan pakaian rapih saat mengajar teori	3	cukup
		instruktur menggunakan pakaian rapih pada saat praktik, dan pakaian rapih saat mengajar teori	2	kurang
		instruktur menggunakan pakaian yang kurang rapih dan bersih saat mengajar	1	sangat kurang
	materi kursus	materi kursus terdiri atas lebih dari standar kelulusan kursus dan pelatihan dibidang boga	5	sangat baik
		materi kursus sesuai dengan standar kelulusan kursus dan pelatihan dibidang boga	4	baik
		materi kursus sebagian mengacu standar kelulusan kursus dan pelatihan dibidang boga	3	cukup
		materi kursus terdiri atas trend kuliner yang sedang berkembang	2	kurang
		materi kursus tidak mengacu standar kelulusan kursus dan pelatihan dibidang boga	1	sangat kurang
Program Issues	struktur program kursus	waktu kursus yang ditampilkan merupakan hasil permohonan individu peserta didik	5	sangat baik
		waktu kursus yang ditampilkan merupakan hasil musyawarah peserta didik dan lembaga kursus	4	baik
		waktu kursus yang ditampilkan merupakan hasil keijakaan lembaga	3	cukup

Aspek Dokumentasi	Indikator Dokumentasi	Kriteria	Skala	Skor likert
			2	kurang
Program Issues	struktur program kursus	waktu kursus yang ditampilkan merupakan hasil penyesuaian jadwal kesibukan instruktur	2	kurang
		waktu kursus yang ditampilkan merupakan hasil penyesuaian jadwal kesibukan karyawan	1	sangat kurang

## **LAMPIRAN 13. CATATAN LAPANGAN**



### **CATATAN LAPANGAN 1**

Hari, tanggal : Rabu, 4 Januari 2017

Tempat : LKP Dian Gitaya, Jl. Juwadi, Kotabaru

Kegiatan : Observasi awal dan permohonan izin untuk mengadakan penelitian

Observasi awal dilakukan oleh peneliti untuk mengenal dan mengetahui lebih dalam mengenai LKP Dian Gitaya, terutama mengenai program dan jumlah peserta didik. Peneliti mengunjungi kampus LKP Dian Gitaya yang beralamatkan di Jalan Juwadi Nomor 8, Kotabaru, Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55224 dan bertemu dengan Ibu IK sebagai penanggung jawab program kursus. Proses observasi berlangsung pada pukul 15.00 hingga 16.00 wib.

### **CATATAN LAPANGAN 2**

Hari, tanggal : Selasa, 21 Februari 2017

Tempat : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik DIY

Kegiatan : Mengajukan izin penelitian

Pengajuan izin dilakukan oleh peneliti yang berfungsi untuk memperlancar penelitian. Pengajuan izin dilaksanakan pukul 10:19 hingga pukul 11.00 wib. Prosedur pengajuan izin diawali dengan mengantri dan mengisi form pendaftaran dan menyerahkan proposal penelitian yang telah disahkan dari fakultas, kartu identitas diri, dan surat izin penelitian dari fakultas. Kemudian peneliti dipanggil dan mendapatkan surat izin yang ditembuskan salah satunya kepada Walikota Yogyakarta Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta.

### **CATATAN LAPANGAN 3**

Hari, tanggal : Rabu, 22 Februari 2017

Tempat : Kantor Walikota Kota Yogyakarta

Kegiatan : Mengajukan izin penelitian

Pengajuan izin kepada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta dilakukan sebagai kelanjutan dari surat izin yang diberikan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik DIY. Proses permohonan izin dimulai pukul 08.30 hingga 09.00 wib. Prosedur permohonan yaitu mengantri ke loket 4 kemudian dipanggil dan menyerahkan syarat-syarat yang berupa proposal penelitian yang telah disahkan dari fakultas, surat izin penelitian dari fakultas, dan surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik DIY. Kemudian mengisi identitas diri dan menunggu pegawai mencetak surat izin.

#### **CATATAN LAPANGAN 4**

Hari, tanggal : Rabu, 22 Februari 2017  
Tempat : LKP Dian Gitaya, Jl. Juwadi, Kotabaru  
Kegiatan : Menyerahkan surat izin penelitian

Peneliti mengunjungi LKP Dian Gitaya untuk bertemu Ibu IK untuk menyerahkan seperangkat surat izin untuk melakukan penelitian sekaligus berdiskusi tentang jadwal untuk pengambilan data wawancara dan observasi serta beberapa perubahan – perubahan kebutuhan data penelitian. Kegiatan ini dilaksanakan pukul 12.30 hingga 13.00 wib.

#### **CATATAN LAPANGAN 5**

Hari, tanggal : Rabu, 22 Februari 2017  
Tempat : Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana FT UNY  
Kegiatan : Bertemu instruktur LKP Dian Gitaya

Peneliti mendapatkan rekomendasi dari Ibu ED untuk menghubungi kedua instruktur yang bekerja sebagai dosen di FT UNY berkaitan dengan kesediaan mereka dalam pengambilan data wawancara. Kedua instruktur bersedia untuk memberikan data wawancara. Kegiatan ini berlangsung pada pukul 15.00 hingga 16.30 wib.

#### **CATATAN LAPANGAN 6**

Hari, tanggal : Jumat, 24 Februari 2017  
Tempat : Kantin SMA Pangudi Luhur Yogyakarta  
Kegiatan : Pengambilan Data Wawancara

Peneliti bertemu salah satu peserta didik LKP Dian Gitaya saudari ES yang baru saja menyelesaikan kursus dibulan januari 2017 untuk melakukan pengambilan data wawancara. Kegiatan ini dilaksanakan pada pukul 10.30 hingga 11.00 wib.

#### **CATATAN LAPANGAN 7**

Hari, tanggal : Sabtu, 25 Februari 2017  
Tempat : Teras Kos Sekar Jaya Jl. Babaran, Pandeyan, Umbulharjo  
Kegiatan : Pengambilan Data Wawancara

Peneliti bertemu salah satu peserta didik LKP Dian Gitaya saudari SDW yang baru saja menyelesaikan kursus dibulan januari 2017 untuk melakukan pengambilan data wawancara. Kegiatan ini dilaksanakan pada pukul 14.08 hingga 14.40 wib.

### **CATATAN LAPANGAN 8**

Hari, tanggal : Senin, 27 Februari 2017  
Tempat : LKP Dian Gitaya, Jl. Juwadi, Kotabaru  
Kegiatan : Pengambilan Data Observasi, Dokumentasi dan Wawancara

Peneliti bersama seorang asisten peneliti datang ke LKP Dian Gitaya untuk mengambil data observasi kegiatan belajar siswa, karyawan, guru, dan fasilitas di LKP Dian Gitaya. Peneliti mewawancarai saudara IK karyawan di LKP Dian Gitaya dan bertanya lebih mendalam tentang seluk beluk LKP Dian Gitaya. Kegiatan ini dilaksanakan pada pukul 15.00 hingga 16.00 wib.

### **CATATAN LAPANGAN 9**

Hari, tanggal : Selasa, 28 Februari 2017  
Tempat : LKP Dian Gitaya, Jl. Juwadi, Kotabaru  
Kegiatan : Pengambilan Data Observasi dan Dokumentasi

Peneliti mengunjungi LKP Dian Gitaya untuk mendapatkan data observasi dengan cara mengamati interaksi peserta didik dengan instruktur, instruktur dengan karyawan, dan karyawan dengan tamu. Peneliti juga bertemu dan memohon izin untuk mewawancarai salah satu peserta didik angkatan baru. Kegiatan ini dilaksanakan pada pukul 15.00 hingga 17.30 wib.

### **CATATAN LAPANGAN 10**

Hari, tanggal : Rabu, 01 Maret 2017  
Tempat : Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta, Jl. Hayam Wuruk, Danurejan  
Kegiatan : Pengambilan Data Dokumentasi

Peneliti meminta data terkait dengan data – data LKP Dian Gitaya yang dimiliki oleh Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta, namun peneliti hanya memberikan surat izin dan direkomendasikan untuk datang kembali di hari Jumat. Kegiatan ini dilaksanakan pada pukul 08.45 hingga 09.09 wib.

### **CATATAN LAPANGAN 11**

Hari, tanggal : Rabu, 01 Maret 2017  
Tempat : LKP Dian Gitaya, Jl. Juwadi, Kotabaru  
Kegiatan : Pengambilan Data Dokumentasi dan Observasi

Peneliti mengambil data observasi kelas praktek, interaksi karyawan guru murid, dan mengambil data dokumentasi foto fasilitas, letak, dan luas LKP Dian Gitaya. Peneliti dibantu satu orang asisten dalam kegiatan ini, yang berlangsung pada pukul 16.40 hingga 17.05 wib.

### **CATATAN LAPANGAN 12**

Hari, tanggal : Rabu, 01 Maret 2017  
Tempat : Kos Muslimah Jl. Apokat Leres Nomor 55, Condongcatur, Depok  
Kegiatan : Pengambilan Data Wawancara

Peneliti bertemu salah satu informan yaitu saudari SDNW yang merupakan alumni yang baru saja menyelesaikan kursus di LKP Dian Gitaya. Peneliti mewawancarai informan yang kegiatan ini dilaksanakan pada pukul 19.30 hingga 19.58 wib.

### **CATATAN LAPANGAN 13**

Hari, tanggal : Kamis, 02 Maret 2017  
Tempat : Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana FT UNY  
Kegiatan : Pengambilan Data Wawancara

Peneliti bertemu salah satu instruktur yaitu saudari MR yang merupakan instruktur yang sudah mengajar kursus di LKP Dian Gitaya selama dua puluh tahun lebih. Peneliti mewawancarai informan yang kegiatan ini dilaksanakan pada pukul 14.25 hingga 14.40 wib.

### **CATATAN LAPANGAN 14**

Hari, tanggal : Kamis, 02 Maret 2017  
Tempat : LKP Dian Gitaya, Jl. Juwadi, Kotabaru  
Kegiatan : Pengambilan Data Wawancara dan Observasi

Setelah mengambil data wawancara, peneliti dan informan saudari MR menuju tempat kursus dan berbincang – bincang selama perjalanan, informan yang juga seorang instruktur memberikan sedikit penjelasan tentang kelas dan peralatan di LKP Dian Gitaya. Kegiatan ini dilaksanakan pada pukul 14.40 hingga 15.10 wib.

### **CATATAN LAPANGAN 15**

Hari, tanggal : Jum'at, 03 Maret 2017  
Tempat : Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta, Jl. Hayam Wuruk, Danurejan  
Kegiatan : Pengambilan Data Dokumentasi

Peneliti meminta data terkait dengan data – data LKP Dian Gitaya yang dimiliki oleh Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta, namun tidak didapatkan data yang berkaitan dengan LKP Dian Gitaya, karena Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta hanya memberikan pembinaan tidak melakukan penilaian kinerja. Kegiatan ini dilaksanakan pada pukul 13.20 hingga 14.00 wib.

### **CATATAN LAPANGAN 16**

Hari, tanggal : Sabtu, 04 Maret 2017

Tempat : Rumah Kanoman, Jl. Kaliurang KM. 5 Gang Pandega Bhakti Nomor 13

Kegiatan : Pengambilan Data Wawancara

Peneliti bertemu dan mewawancarai salah satu alumni dari program kursus regular LKP Dian Gitaya angkatan 46 di kos saudari VR. Kegiatan ini dilaksanakan pada pukul 14.23 hingga 14.45 wib.

### **CATATAN LAPANGAN 17**

Hari, tanggal : Sabtu, 04 Maret 2017

Tempat : Jalan Mantrigawen Kidul Nomor 4, Panembahan, Kraton, Yogyakarta

Kegiatan : Pengambilan Data Wawancara

Peneliti bertemu dan mewawancarai salah satu peserta didik dari program kursus regular LKP Dian Gitaya angkatan 47 di rumah saudari PRN. Kegiatan ini dilaksanakan pada pukul 15.28 hingga 15.58 wib.

### **CATATAN LAPANGAN 18**

Hari, tanggal : Senin, 06 Maret 2017

Tempat : Kantor Pos Wonosari, Jl. Brigjen Katamso, Kepek, Wonosari, Gunung Kidul

Kegiatan : Pengambilan Data Wawancara

Peneliti bertemu dan mewawancarai salah satu alumni dari program kursus regular LKP Dian Gitaya angkatan 46 di kos saudari MDWR. Kegiatan ini dilaksanakan pada pukul 15.05 hingga 15.40 wib.

### **CATATAN LAPANGAN 19**

Hari, tanggal : Selasa, 06 Maret 2017

Tempat : Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana FT UNY

Kegiatan : Pengambilan Data Wawancara

Peneliti bertemu salah satu instruktur kursus teori yaitu saudari KK yang merupakan instruktur di LKP Dian Gitaya dan mewawancarai beliau. Kegiatan ini dilaksanakan pada pukul 11.03 hingga 11.30 wib.

## **CATATAN LAPANGAN 20**

Hari, tanggal : Rabu, 07 Maret 2017

Tempat : LKP Dian Gitaya, Jl. Juwadi, Kotabaru

Kegiatan : Pengambilan Data Wawancara dan Observasi

Peneliti bertemu dan mewawancarai salah satu alumni dari program kursus regular LKP Dian Gitaya angkatan 46 saudara NRLH dan mengamati interaksi peserta didik angkatan 47 dengan instruktur dan karyawan. Kegiatan ini dilaksanakan pada pukul 12.40 hingga 15.00 wib.

## **LAMPIRAN 14.** TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

## **WAWANCARA 1, ALUMNI PESERTA DIDIK LKP DIAN GITAYA 2016 ANGKATAN 46**

Hari, tanggal : Jum'at, 24 Februari 2017  
Pukul : 10.26 – 10.50 wib  
Tempat : Kantin SMA Pangudi Luhur Yogyakarta  
Informan : Saudari ES  
Umur : 32 tahun

### **A. *Non-academic aspects***

#### **Bagaimana kesungguhan menangani masalah peserta didik?**

"Kalo karyawannya sih kurang bersahabat, tapi kecuali yang itu, yang ibuk – ibuk yang ini, ya tapi ya enggak semuanya gitu lho, ada seseorang yang bikin gak nyaman, tapi gak usah disebutin namanya, haha"

#### **Bagaimana respon terhadap keluhan peserta didik?**

"sukanya tuh gini lho, "ayo cepet – cepet" kayak buru – buru kaya gitu lho, terus kalo udah selesai "buruan ayo – ayo cepat pulang gek pada pulang" kita kan belum selesai.

#### **Bagaimana sikap positif?**

"Iyasih sikapnya positif"

#### **Bagaimana komunikasi, apakah baik?**

"kalo sama saya sih baik, cuman gak tau kalo sama yang lain"

#### **Bagaimana kepedulian kepada peserta didik secara personal?**

"enggak, enggak, enggak, enggak"

#### **Bagaimana jam pelayanan, apakah sesuai harapan?**

"Bukanya kan jam tiga sore, paling cuman untuk orang yang udah pulang kerja sih, cuman kalo bagiku yo untuk masak misal cuman dua jam gak cukup. Kalau praktek juga sama, cuman nanti sampe malem kalau gak selesai"

#### **Bagaimana arsip disusun, apakah teliti?**

"kalo absen sih iya"

#### **Apakah arsip mudah diperoleh?**

"boleh, iya bisa"

#### **Bagaimana penguasaan terhadap prosedur pelayanan?**

"enggak bingungan sih, terbiasa mungkin, kan karena udah bertahun – tahun"

#### **Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah terpercaya?**

"ya terpercaya, soalnya kan mereka mbawa lembaga kan, hahaha"

#### **Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah dengan batas waktu yang jelas?**

"iya cepet"

### **B. *Academic aspects***

#### **Bagaimana kepedulian terhadap keadaan peserta didik?**

"kalau gurunya, itu juga ada yang guru praktek yang siswanya belum dong penginnnya cepet – cepet ngerjainnya kayak gitu, ada yang kayak gitu, ya mungkin karena waktu yang terbatas ya"

#### **Bagaimana respon terhadap permintaan bantuan?**

"oiya dibantu"

#### **Bagaimana kesungguhan memecahkan masalah peserta didik?**

"ya iya bersungguh – sungguh, cuman ada guru satu yang apa yah, ya mungkin dia "aku pokoknya nggajar" kaya gitu kan, ada yang kayak gitu"

#### **Bagaimana komunikasi, apakah baik?**

"baik"

#### **Bagaimana sikap, apakah santun?**

"iya"



**Bagaimana sikap positif?**

"iya kalo positif iya"

**Bagaimana pengalaman, apakah sesuai materi kursus yang diajarkan?**

"soalnya dari hotel – hotel, jadinya berpengalaman"

**Bagaimana pendidikan, apakah sesuai materi kursus yang diajarkan?**

"iya sesuai, kalau dia pstri ya masaknya roti aja, kalo nasional ya nasional, tradisional gitu"

**Apakah memberi kesempatan konsultasi?**

"iya pasti, malah suruh nanya"

**C. Reputation**

**Bagaimana penampilan instruktur, apakah profesional?**

"kalo gurunya kelihatannya profesional"

**Bagaimana penampilan karyawan, apakah profesional?**

"enggak, seragamnya biasa, kaya apa ya? bukan lembaga ya rumah biasa to itu solanya, jadi gak ada seragam, ya terus karena ibu – ibu ya jadine, nggak, dari dulu cuman kayak gitu gak liat jaman sekarang kaya apa gitukan, mereka gak liat"

**Bagaimana fasilitas akademik, apakah berkualitas baik?**

"kalo ruang kelasnya kurang ya, terus apalagi ruang buat masak itu sama sekali kurang banget, menurutku, dengan biaya seperti itu"

**Bagaimana fasilitas ruang tunggu, apakah nyaman?**

"enggak, ada ruang tunggu cuman di depan itu"

**Bagaimana fasilitas ruang ibadah, apakah nyaman?**

"ada di belakang dia, tapi gak nyaman, masak buat doa kayak gitu"

**Bagaimana standar minimal ukuran kelas?**

"ya gak ada, banyak sedikit langsung dimasukin jadi satu"

**Bagaimana materi kursus yang diajarkan, apakah lengkap?**

"kalo materinya lengkap, tapi kalau kaya praktek mungkin karena waktunya cuman enam bulan, terus kan dua bulan itu teori, yang empat bulan itu praktek, prakteknya kayak kurang, waktunya kurang kan seminggu cuman tiga kali, senin sampai rabu jadi gak semuanya kayak misal masakan itu kita pelajari, gak semua dipraktekin"

**Bagaimana lokasi kampus, apakah strategis?**

"iyasih kalo lokasi strategis, gampang ya kan tempatnya di kota"

**Bagaimana tata ruang, apakah baik?**

"kayaknya sih kalo sekarang sudah dibenahi ya, udah dikasih keramik apa yah, kalo kemaren kan masih pake karpet, tahun ini aja kayaknya, seangkatan yang tahun ini, aku kemarin belum, AC juga mati, di dalam panas banget, hehehe"

**Bagaimana prestasi yang pernah diraih?**

"belum pernah mendengar"

**Apakah lulusan mudah mendapatkan pekerjaan?**

"sepengetahuanku gak tau ya kalo itu, gampang atau enggak nya mereka, kadang mereka ada yang udah kerja soalnya, kalau enggak ya punya catering kaya temenku, mereka wirausaha sendiri jadi cuman belajar aja"

**D. Access**

**Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah dilayani secara setara?**

"pelayanannya sama aja gak beda – bedain"

**Bagaimana kebebasan berpendapat peserta didik?**

"ya kita minta prakteknya kadang prakteknya kalo misal besok ini "bu aku mau praktek ini" semisal ayam goreng nanti dipertimbangkan nanti yang ini enggak kayak gitu, nasi gorengnya enggak kayak gitu, tapi prakteknya tetep, kalo tiga ya tetep tiga"

**Bagaimana kerahasiaan informasi peserta didik, apakah terjamin?**

"iya, iya, iya terjamin"

**Apakah mudah dihubungi melalui telepon?**

"mudah sih, saya pernah"

**Apakah menerima kritik saran untuk perbaikan?**

"gak tuh, mereka gak pernah nyaranin kritik saran atau apa gitu, gak pernah"

**Bagaimana standar operasional prosedur pelayanan?**

"gak tau"

**E. Program Issues**

**Bagaimana keberagaman materi kursus?**

"di sana macem – macem memang, konsentrasinya kan pastri juga bisa, nasional juga bisa, jadi bermacam – macem"

**Apakah struktur kursus fleksibel?**

"enggak, kadang fleksibelnya kita harus manutnya ke gurunya, kalo gurunya bisa jam empat ya kita datengnya jam empat gitu"

**F. Understanding**

**Bagaimana dengan layanan kesehatan?**

"gak ada, tapi gak tau ya kalo kotak P3K, tapi selama ini aku belum pernah sih ngeluh sakit atau apa di sana, ya mungkin ada cuman kan mereka buat mereka sendiri, kan gak tau"

**Bagaimana dengan layanan konseling?**

"gak ada"

## WAWANCARA 2, ALUMNI PESERTA DIDIK LKP DIAN GITAYA 2016 ANGKATAN 46

Hari, tanggal : Sabtu, 25 Februari 2017  
Pukul : 14.08 – 14.40 wib  
Tempat : Teras Kos Sekar Jaya Jl. Babaran, Pandeyan, Umbulharjo  
Informan : Saudari SDW  
Umur : 24 tahun

### A. *Non-academic aspects*

#### **Bagaimana kesungguhan menangani masalah peserta didik?**

"ya baik sih, maksudnya ya, ada *follow-up* nya tapi bukan di angkatan kita, misalnya mengeluhkan kurang ini, kurang ini, kurang ini, tapi nanti di semester berikutnya atau di angkatan berikutnya mereka mem*follow-up* nya, jadi gak langsung hari itu, tapi cukup bagus menurut saya. Karena sistem kita udah terjadwal dari sistemnya dari sana kayak gitu, jadi *follow-up* nya nanti di angkatan berikutnya, kayak misalnya contoh ada beberapa materi baru untuk angkatan baru ini, kalau gak tahun ini ya angkatan berikutnya, jadi mereka kita bilang "coba adain apa" terus nanti mereka langsung bikin, atau tahun berikutnya, karena kita kan prosesnya jalan terus, jadi gak mungkin pada detik itu juga langsung diadakan, tapi untuk keluhan – keluhan lain menurut saya udah cukup baik"

#### **Bagaimana respon terhadap keluhan peserta didik?**

"kalo saya sendiri sih pernah, waktu itu saya lagi kerja dan gak bisa ambil izin terus saya cerita sama bu YL keadaan saya gimana, ya beliau sih menyarankan beberapa hal, kayak misalnya boleh gak ikut ujian ini, ikut ujian depan juga boleh, tapi nanti apa ya, komunikasi anta kelompoknya agak susah karenakan anak – anak baru dan sayapun gak kenal, jadi mereka *welcome* sih kalo misalkan kita mengeluhkan atau misal kita minta saran apapun mereka tetep kasih yang terbaik sih kalo menurut saya, udah lumayan bagus"

#### **Bagaimana sikap positif?**

"cukup positif sejauh ini dari yang saya alami di Dian Gitaya selama enam bulan, cukup baik sih"

#### **Bagaimana komunikasi, apakah baik?**

"baik banget, kita juga kalau praktek sering dibantu juga, karena beliau juga tau kondisi kita maksudnya gak semuanya paham akan apa ya, masakan. Jadi ada beberapa yang apa ya, awam banget sama masakan dan mereka sangat membantu sih dalam hal apapun"

#### **Bagaimana kepedulian kepada peserta didik secara personal?**

"ya ada beberapa ada sih, karenakan tergantung kedekatannya ya, maksudnya mereka dekat sama siapa jadi banyak *sharing*, terus saya juga lumayan sih, maksudnya karena saya juga sering ngobrol jadi ya lumayan, *welcome*, *friendly* banget sih menurut saya"

#### **Bagaimana jam pelayanan, apakah sesuai harapan?**

"kalo jamnya ya, kalo menurut saya sih sebenarnya kurang ini ya, karena mereka biasanya agak siang, sekitar mungkin jam sepuluh atau jam setengah sebelas kalo gak salah, soalnya itu saya rasakan pas, kan kalo misalnya kita masih teori itu kita datang jam tiga jadi kita gak tau mereka datang jam berapa, tapi ketika kita kemaren ujian kita biasanya itu karena kita harus *prepare* dari pagi disana, jam delapan belum ada orang kayak gitu, jadi cuman kita doang siswanya *prepare* buat ujian kan penilaiannya sore, kita harus dari pagi, nah mereka belum dateng biasanya kayak gitu, nah itu gak tau apa ya, kondisi mereka yang sudah berumah tangga jadi harus datengnya siang atau gimana, saya juga gak tau, tapi emang kurang kondusif sih kalo menurut saya jam kerjanya"

#### **Bagaimana arsip disusun, apakah teliti?**

"kalo absennya saya gak pernah, karena mereka kayaknya *keep* rahasia banget, gak pernah secara terbuka memperlihatkan ini absennya ini.., kalo absen sih kita setiap hari kan absen jadi biasanya di dalam absen itu ada beberapa berkas absen kita yang dulu – dulu gitu, maksudnya yang minggu keberapa, minggu keberapa, kaya gitu ada disitu cuman kalo merekap absen dalam bentuk *softfile* atau misalnya dalam bentuk buku kita liat. Cuma kalo liat foto – foto ujian angkatan berapa ada, banyak, mereka bikin album"

**Apakah arsip mudah diperoleh?**

"mau ngopi setau saya boleh ya, soalnya temen saya itu pernah mau minta *softfile* untuk resepnya kalo gak salah masih boleh, tapi kalo yang lain saya gak tau yah"

**Bagaimana penguasaan terhadap prosedur pelayanan?**

"ya cukup baik sih, ya maksudnya karena semua kendali ada di bu YL, ya mereka tetep semuanya itu ada ditangan bu YL, mereka tetep melaksanakan, misalnya ada pendaftaran ya tetep di layanin, cuman ya kalau mau tanya lebih lengkapnya, misalnya kalo ada permasalahan yang lebih mendalam biasanya langsung ke bu YL kaya gitu"

**Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah terpercaya?**

"ya apa ya, sebenarnya ya biasa – biasa aja sih kalo menurut saya, kan kita sebagai murid tuh nggak terlalu mendalam banget sama mereka, karena kita urusannya sama guru, tapi untuk pelayanan secara umumnya sih gak ada yang aneh – aneh, mereka *welcome* semuanya, ya baik, ramah, sesuai prosedur juga, maksudnya, harus melakukan apa mereka juga bimbing kita, jadi ya kalo dibilang terpercaya atau enggak ya cukup terpercaya kalo menurut saya, cukup, hahaha"

**Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah dengan batas waktu yang jelas?**

"kalo pelayanannya lama atau enggak, enggak sih, karena gak terlalu penuh, gak terlalu banyak melayani orang tapi ya itu, mungkin yang dibatasi jamnya, maksudnya kaya kemaren kita kan sertifikat baru keluar nah mereka mintanya jam sebelas mulai pengambilannya, trus nanti biasanya mereka kan pulang jam empat atau jam setengah lima kalau gak salah mereka udah tutup kaya gitu, jadi kantornya udah tutup, tapi kalau misalnya kita masih praktek misalnya ada... jadi selama teori itu kan ada beberapa praktek nanti dalam teorinya nah itu biasanya kita suka pulang malemupun mereka udah pulang, jadi kita yang masih di kantor cuman kita, peserta atau siswanya sama biasanya yang nunggu di Dian Gitaya, soalnya kan ada yang tinggal di Dian Gitaya"

**B. Academic aspects****Bagaimana kepedulian terhadap keadaan peserta didik?**

"mmm, kalau gurunya sih, ya mereka selalu tanya sih, maksudnya udah paham apa belum, kayak gitu, mau tanya apa lagi, ya karena siswanya masih awam banget ya, soal masak – memasak walaupun ada beberapa hampir sebagian besar itu masih apa ya, belum terlalu ngerti soal masak, jadi ya nggak terlalu banyak yang tanya dan mungkin juga udah hampir semua juga udah ada yang ngerti juga, kayak gitu, jadi masih apa ya, tapi kalo untuk gurunya ya tetep *sharing* sih, maksudnya ini harus baiknya diginiin atau misal kemaren pas ujian mereka juga tetep apa ya, menawarkan masih ada yang belum paham nggak dengan prosesnya, atau prosesnya ada yang salah dibagian mana, walaupun kita udah ujian ya, jadi masih tetep ada bimbingan, kalo menurut saya"

**Bagaimana respon terhadap permintaan bantuan?**

"kalo saya sih jujur belum pernah komunikasi pribadi ya, misalnya lewat WA atau lewat *chat* apapun, kemarin juga pas ujian kita juga nggak diperbolehkan untuk inikan konsultasi, konsultasi itu dilakukan setelahnya, jadi setelah prosesnya mereka menilai terus baru mereka evaluasi, tapi evaluasinya mereka sambal menjelaskan ke dapurnya kayak gitu, tadi itu prosesnya diapain kayak gitu, masih ada yang nanya nggak, nah tapi kalo misalnya untuk bantuan ya, ya paling kalau ada yang tanya ya selalu dijelaskan, ya standar sebagai pengajar aja sih, nggak – nggak yang gimana"

**Bagaimana kesungguhan memecahkan masalah peserta didik?**

"ya sungguh – sungguh sih kalo menurut saya, cuman ya mungkin karena keterbatasan waktu juga jadi mereka nggak terlalu banyak apa ya, ngobrol *sharing* kayak gitu, mungkin ada waktu – waktu yang mereka kan juga ngajarkan, jadi ke kita pun posisinya udah sore kayak gitu, jadi udah sampe malem jadi nggak terlalu banyak *sharing*"

**Bagaimana komunikasi, apakah baik?**

"baik, baik banget, lancar jaya kalo kita mah, kit amah dijelasin apa aja terima aja"

**Bagaimana sikap, apakah santun?**

"sopan sih, *so far so good* mereka, maksudnya kayak apa ya, menerima kita apa adanya, kalo pertanyaanya agak – agak aneh karena kita kan belum terlalu ngerti soal masak, jadi ya mereka masih *have fun* aja, maksudnya dibikin becanda, apa gitu. Mungkin pernah ya sekali ya karena pas itu prosesnya lagi praktek terus posisinya juga udah sore, kita kan bates maksimal praktek itu jam lima, beda sama ujian ya, cuman waktu itu yang cewek – cewek jutru malah duduk kayak gitu, ya biasa usia udah.., karena beberapa udah rumah tangga, ada yang juga usianya udah di atas kan, jadi ya agak kesel aja kaya gitu guru – gurunya, maksudnya kok bukannya malah ditinggal disuruh nyobain masak sendiri kok malah ngobrol sendiri – sendiri malah balik ke kelas kayak gitu, ya sih mas cuman kayak gitu aja"

**Bagaimana sikap positif?**

"sikap positifnya sabar banget, ya sabar sih, mmm disiplin iya, ngajarin kita ada beberapa guru yang apa ya, yang *basic* nya di hotel jadi emang mereka apa ya, kan mungkin beda ya bu KM, bu MR kan bukan pekerja lapangan langsung ya, jadi mereka lebih apa ya kalo yang di hotel ya mereka ya lebih cekatan, karena mereka kan patokannya waktu jadi udah terbiasa sama waktu harus selesai jam sekian, ya mereka harus balik lagi kemana kaya gitu, jadi ya disiplin pasti tapi hanya di beberapa guru, jadi kalau misalnya di apa ya, mungkin kalo disiplin kaya bu MR, bu KM mereka lebih disiplin soal resep, terus ini harus apalagi, apa yang akan kita lakukan pas nanti prakteknya, jadi lebih ke apa ya, manajemen waktunya, untuk masaknya itunya"

**Bagaimana pengalaman, apakah sesuai materi kursus yang diajarkan?**

"beberapa iya, beda sih ya antara praktisi dan akademisi, kalo praktisi mereka itu bener – bener mereka *sharing* nya sesuai dengan di lapangan kaya gitu, jadi kitapun gak akan kaget soal ternyata tuh ada apa ya, perlakuan makanan di, seperti ini, masaknya cara masaknya seperti ini terus harus di apa di apa kayak gitu, jadi kaya mereka lebih tau kayak gitu, cuman kalo misalnya yang guru dosen mengajar jadi kayak yang berdasarkan teori kayak gitu, jadi ada beberapa yang, kalau sesuai sih sesuai pengalaman iya, jadi menurut saya sih mereka saling melengkapi gitu lo, walaupun sebenarnya itu beda ya, misalnya kebanyakan yang di hotel itu kan yang khusus masakan eropa, jepang, cina dan pabri sisanya masakan Indonesia juga sih cuman beliau bekerja di hotel ataupun di restoran karena beliau buka usaha sendiri jadi ya masih agak beda kayak gitu, ya paling saling melengkapi dalam hal manajemen waktunya sih, saya belajarnya dari sana tapi kalo pengalaman sama gak antara masakan Indonesia dengan eropa di lapangannya seperti apa itu gak bisa, karenakan ranahnya mereka kan beda, jadi yang satu praktisi yang satu bukan jadi kan jelas beda banget. Ada beberapa yang bilang ada yang pengenalan juga ada beberapa yang enggak, soalnya kayak misalnya kayak beberapa masakan misalnya masakan jepang dan cina kalo nggak salah itu gak ada teorinya, jadi yang ada itu eropa, eropa ada teorinya terus akhirnya kita juga praktek pake eropa tapi kalo jepang dan cina kita langsung praktek gak ada teorinya, Cuma ya sekedar memasak biasa, kalo eropa mungkin ada teknik untuk perlakuan daging kayak gimana"

**Bagaimana pendidikan, apakah sesuai materi kursus yang diajarkan?**

"saya gak terlalu tau semua pendidikan dari gurunya ya, ya saya tau misalnya pak HR yang eropa itu dia kalau gak salah pariwisata atau perhotelan kayak gitu, kalau yang dosen iya jelas beberapa saya tau cuman gak semuanya saya tau, tapi ya paling enggak sesuai, ada juga yang sarjana ekonomi juga ada, kewirausahaan juga ada, jadi ya lengkaplah sudah"

**Apakah memberi kesempatan konsultasi?**

"Kalo gurunya kebanyakan memberikan nomer telepon ya, misalnya silahkan kalau mau menghubungi, mau tanya – tanya silahkan kayak gitu, yang penting sebutkan nama dan angkatan berapa kayak gitu, cuma lagi – lagi kalau misalnya praktisi kemungkinan kecil untuk pegang hape, itu kan jarang banget, jadi kayak ya sesempetnya mereka, kalo mereka lagi megang hape ya mereka bakal bales SMS kita Wa kita kalo misalnya mereka lagi gak bisa ya gak bisa"

### **C. Reputation**

#### **Bagaimana penampilan instruktur, apakah profesional?**

"kalau gurunya iya sangat profesional antara mereka waktu ngajar dan di dapur berbeda jelas, mereka misalnya ngajar ya resmi, ya layaknya dosenlah cuma kalo di dapur ya seragam chefnya dipake kayak gitu"

#### **Bagaimana penampilan karyawan, apakah profesional?**

"kalau untuk karyawannya setau saya saya gak ada seragamnya ya, kayaknya gak ada deh, kayanya mereka cuma pake batik, rata – rata ibu – ibu pake batik kalo yang mbak LN kan apa ya, *style* nya masih anak muda sekali kayak gitu, jadi kadang itu masih ya belum terlihat resminya atau mungkin dia mikirnya karena itu di LKP jadi masih bukan perusahaan resmi atau apa jadi nggak harus selalu pakai batik atau apa, mungkin yang masih belum sesuai sih itu"

#### **Bagaimana fasilitas akademik, apakah berkualitas baik?**

"fasilitas akademik masih kuraang sih kalau menurut saya, kalau ruang teorinya standar sih belum dibilang nyaman tapi cukuplah kayak gitu, kalau dapurnya ini saya gak tau ya, karena posisinya saya belum pernah masuk ke dapur yang lain – lain saya baru pertama masuk dapur situ cuman kalo menurut temen saya yang kuliah di AMPTA perbandingannya jauh sekali, jadi maksudnya di AMPTA itu dan beberapa chefnya juga bilang, beberapa gurunya juga bilang riil nya di lapangan di dapur itu nggak lagi pake manual, karena di sana kan bener – bener manual sekali, maksudnya kayak ngadonin bahan cuman kayak ngadonin bahan cuman pake *mixer* standar, terus kalo misalnya pastri udah di *mixer* terus kita uleni kita masih pake tangan kayak gitu, nah kan kalo yang riil nya di dapur kan biasanya pake besar atau mungkin skalanya skala kecil saya juga gak tau kalo di LKP kan cuman untuk berapa ya, dan kalau di dapur yang asli kan harus berapa kilo kayak gitu mungkin itu juga saya juga gak tau, cuman ya sebaiknya sih apa ya, fasilitasnya agak di tunjang sedikitlah kaya gitu, maksudnya biar kita juga tau, oh ternyata sebenarnya alat ini namanya ini, untuk ini, untuk ini, untuk ini, kayak gitu. Kalau kemarin sih bener – bener dapur rumah sebenarnya, jadi kayak apa ya, kayak di rumah sendiri kayak gitu, kita nggak terlalu heran *oven* nya kayak gimana, *mixer* kayak gimana, terus *blendernya* ya standar, kompornya ya standar kayak gitu, cuma itu aja sih"

#### **Bagaimana fasilitas ruang tunggu, apakah nyaman?**

"sebenarnya itu bisa dipanggil ruang tunggu nggak ya, ruang tunggu standar sih kalo menurut saya mungkin dari bangunannya agak kurang besar jadi batas antara ruang tunggu dan ruang pendaftaran itu kayaknya terlalu kecil, maksudnya kayak gak ada batasnya jadi gak enak aja. Kita gak pernah istirahat di sana, kalo istirahat ya paling, kan kalo teori kita masuk di kelas teori cuman kalo untuk yang di dapur, kana da kelas yang ditengah nah biasanya kita kalo habis masak kita istirahatnya disana, kita gak pernah ke depan sana, soalnya itu kayaknya terlalu penuh gitu lo kita kesana, kalau ada yang daftar gitukan kayaknya, yaudah lah kita mendingan di dalam aja, ya emang fasilitas gedungnya sih yang kurang besar"

#### **Bagaimana fasilitas ruang ibadah, apakah nyaman?**

"ruang ibadahnya terletak dibelakang, jadi ya, yaa, gimana ya, ya emang kalau lagi panas ya panas banget jadinya, soalnya kan di belakang, ya, ya standar sih kalo menurut saya, yang penting masih bisa dipake ibadah ya udah gitu aja"

#### **Bagaimana standar minimal ukuran kelas?**

"saya gak tau ya, cuman kemaren pas saya mau daftar dari pihak sananya bilang, kan saya sempet tanya kalo satu kelas biasanya berapa, nah dari pihak sana sih bilang paling maksimal lima belas sampai dua puluh dan ya emang kelasnya tuh untuk kursinya emang cukup besar sih, maksudnya mereka menempatkan kursi yang bisa sampai mungkin sekitar dua puluh atau dua puluh lima orang, jadi masih cukuplah"

#### **Bagaimana materi kursus yang diajarkan, apakah lengkap?**

"materi kursus ya, apa ya, untuk susunannya sih ya ada wirausaha, ada manajemen restoran, terus juga eropa, cina kayak gitu, kalo menurut saya sih udah lengkap sih, walaupun kita jadinya akhirnya belajarnya setengah – setengah ya karena kan beda sama yang lembaga lain, jadi lembaga lain

biasanya bikin pengkhususan, misalnya kalo untuk pastri ya pastri aja semua jadi bener – bener mendalam kayak gitu, terus kalo misalnya eropa ya eropa cuman kalo kita, ya jadi karena batasan waktunya cuman enam bulan dengan sekian banyak materi, sekian banyak praktek jadi enggak terlalu banyak yang bisa kita pelajari kaya gitu, jadi ya temen – temen juga masih, kalo yang udah sekolah di pariwisata, perhotelan mereka lumayan, tapi bagi kita yang awam ya sama sekali jauh gitu, tapi ya cukuplah dibandingkan dengan yang lain, soalnya kemarin juga orang dinas sempet dating dan mereka juga membandingkan gitu karena katanya sih Dian Gitaya yang lebih lumayan dibandingkan yang lain, karena posisinya kita lebih banyak praktek disini dibandingkan tempat yang lain kayak gitu, tapi saya juga gak tau ya, itu kata orang dinas ya, saya belum *searching* kemana - mana”

**Bagaimana lokasi kampus, apakah strategis?**

”strategis sih, kalo dicari strategisnya sih strategis kan kalo untuk misalnya apa ya, tempat parkir terus juga posisi gedungnya agak kurang enak ya, karena itu posisinya ditengah jalan dan kita nanti kalo mau belok kesana kemari kan susah kaya gitu, dan beberapa temen – temen juga ada yang bawa mobil juga dan itukan harus parkirnya di depan kayak gitu, terus kalo kita pun bawa motor agak susah juga, apalagi kemarin pas hujan ya, hujan besar kita ujian, dan kita harus keluar masuk cari bahan tambahan kan jadi agak repot juga kaya gitu. Parkirnya didepan semua, jadi kalo kita lagi masuk ful berapa orang ya parkirnya depan semua kayak gitu, makanya kan agak kurang, ya strategis sih kalo dicari gampang tapi kalo misalnya untuk fasilitasnya, terutama untuk parker agak susah”

**Bagaimana tata ruang, apakah baik?**

”ya itu dia keterbatasan gedung jadinya merembet kesemuanya kalo menurut saya, kaya kalo misalnya tata ruangnya juga agak kurang kondusif, ya paling nggak layaknya, karena saya dulu juga les untuk yang misalnya kayak GO atau primagama gitu, dibandingkan dengan mereka lebih rapih tempat lesnya GO, primagama kayak gitu, karena mereka bener – bener tersusun di kelas – kelas kayak gitu, tempat parkirnya juga ada, fasilitasnya juga baik kaya gitu, cumakan kalo ini karena seadanya tempat kaya gitu, dijadiin kelas ya jadi ya kaya gitu, jadi nggak terlalu apa ya, kurang kondusiflah kalo menurut saya kesemuanya ”

**Bagaimana prestasi yang pernah diraih?**

”mmm, saya gak pernah denger ya, cuman yang saya tau ceritanya dari pegawai disana kalo lulusan Dian Gitaya itu banyak direkrut sama hotel – hotel kaya gitu, jadi apa ya, ini temen saya juga lagi training di Eastparc jadi sebenarnya sih kemarin dia cerita dari STIPRAM itu juga banyak yag daftar di Eastparc kan, Cuma emang yang paling dominan jadi kaya yang udah pasti diambil itu dia, dan itupun yang minta tu Eastparc ke Dian Gitaya kaya gitu, jadi kaya mungkin koneksinya udah bagus kaya gitu, dan kualitas dari Dian Gitaya keluarannya juga mungkin bagus semua kayak gitu, jadi enggak diragukan lagi kalo ngambil orang – orang dari sana kaya gitu. Kalo saya mah standar hahaha, mungkin kalo yang lain hebat tapi kalo saya standar”

**Apakah lulusan mudah mendapatkan pekerjaan?**

”rata – rata sih mudah katanya sih dan mereka tuh dari beberapa cerita bisa nego – nego gaji juga, maksudnya kaya misalnya dia di hotel ini gak terlalu bagus gajinya dia bisa pindah ke yang lain kaya gitu, jadi ya nerarti dia punya kualitas dari yang sebelumnya, terus ada setau saya juga di beberapa lulusan atau alumni Dian Gitaya juga ada yang buka took juga kok, dan beberapa juga sukses, ntah toko pastri entah catering dan beberapa juga sukses, katanya sih”

**D. Access**

**Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah dilayani secara setara?**

”sama sih yang mbak ED yang diwawancara itukan beda agama sama kita, kita mayoritas semuanya Islam kaya gitu kan dan beliau beda agama, jadi kayak ya sama sih, sama kalo menurut saya, walupun ada yang bawa mobil bawa motor, ada yang ini, juga nggak ini sih mereka nggak sara banget”

**Bagaimana kebebasan berpendapat peserta didik?**

"ya bebas sih kita, karena gimana ya, kalo tipe kita tu ada beberapa orang yang, jadi gak semua orang tu dominan dalam kelas, jadi cuman ada beberapa orang yang emang terlalu kritis, misalnya yang kaya yang, ini gak cocok nih resepnya, kok ada yang asin ada yang enggak, nah itu cuma beberapa orang aja nah sebagian dari kita tuh cuman yang "iya kurang asin, kurang ini, kurang ini" dan sekedar ngomong kaya gitu, cuman ada yang beberapa yang berani nyampein, tapi ya mereka ya terima – terima aja, jadi kaya yang evaluasi sendiri, kita gak tau ya *follow-up* nya nanti cuman jadi masukan aja, diterima aja gak ada *follow-up* nya apa gimana, kita juga gak tau, cuman sepanjang kita enam bulan di sana sih, karena itu kan materinya udah lewat juga yah, jadi gak mungkin di ulang lagi, ya mungkin baru di angkatan berikutnya baru di ini lagi"

**Bagaimana kerahasiaan informasi peserta didik, apakah terjamin?**

"enggak pernah ada sih yang aneh – aneh"

**Apakah mudah dihubungi melalui telepon?**

"kalo saya sih langsung menghubungi lewat bu YL, kalo saya justru. Jadi emang saya langsung sms beliau gitu, cepet kok, temen saya juga cepet kalau mau nanya apapun, *by* WA atau SMS juga cepet. Soalnya kalo telepon kan harus jam kantor ya jadi gak bisa sewaktu – waktu kita mau tanya apa gak bisa kaya gitu"

**Apakah menerima kritik saran untuk perbaikan?**

"kalau menerima jelas menerima, ya itu tadi cuman, ya enggak ada sih nawarin kritik saran, mungkin karena kita udah terlalu terkesima sama prosesnya ya, jadi kaya yang ya udahlah terima aja, toh kita juga udah lulus kaya gitu, cuman ya dari mereka juga terima – terima aja sih"

**Bagaimana standar operasional prosedur pelayanan?**

"SOP nya ya, SOP nya apa yah, saya kurang terlalu tau tentang SOP mereka sih cuman ya, ada sih yang beda satu sama lain, soalnya saya udah campuran antara psikologi, jadi antar psikologi dan industri, jadi maksudnya yang kaya, ya mungkin ada tipe orang yang kaya gitu, maksudnya yang kaya apa ya, kalo misalnya kita lagi praktek kaya gitu, terus dicobain "oh kurang asin" ada yang langsung kok kamu bikinnya kaya gini, gini, gini kaya gitu kan suka sedikit banyak pasti pegawai disana tau kan proses masakannya gimana kaya gitu, ya kadang juga suka ikut campur juga kaya gitu, kaya misal kemarin kita ujian kan panik kan maksudnya dari jam delapan sampai jam sekian terus masakan kita belum jadi pada udah mau dinilai kaya gitu, mereka suka kadang – kadang suka yang " kamu bikinnya yang kaya gini, kaya gini" malah bikin tambah ruwet gitu, tapi akhirnya kadang mereka mbantu kaya gitu lo "mbok ini diginikan, ini diginikan" kaya gitu, ya ada baiknya ada enggaknya sih, cuman ya jadi kenangan aja sih buat kita"

**E. Program Issues**

**Bagaimana keberagaman materi kursus?**

"materi di sana banyak sih kalo menurut saya dilihat dari apa ya, dibandingkan dengan tempat kursus yang lain, kalo tempat kursus lain cuman satu fokus kalo kita kan bermacam – macam tapi ya itu, karena waktunya cuman sedikit ya jadi gak terlalu dalam yang kita pelajari, tapi kalo konsentrasinya banyak banget jadi makanya kadang banyak temen saya yang kaget pas saya bilang "emang kursus apa" "masak" "fokusnya kemana" mereka kan pasti udah langsung pasteri, masakn Indonesia, atau apa, pasa saya bilang ada masakan ini, wah kok kaya gitu, maksudnya yang enak kok dengan biaya segitu koku dah dapet sekian banyak materi kaya gitu"

**Apakah struktur kursus fleksibel?**

"kalo itu beda kuliah sama LKP beda ya, kalo LKP tu kayak udah terjadwal jadi kalo dikuliah sistemnya blok jadi kaya terima apa adanya jadi ya kalo misalnya hari ini jadwalnya kita, pertemuannya masih sama misalnya empat kali pertemuan untuk masakan Indonesia terus tiga kali pertemuan untuk eropa, jadi misalnya hari ini Indonesia udah abis besok mereka udah bikin jadwal tapi sepengetahuan saya mereka bikin jadwal pun ikut dari gurunya, kayak missal gurunya bisanya cuman hari ini sama hari ini ternyata yang kosong yang udah selesai materinya itu bisanya di lain hari, harinya beda sama guru yang ini itu nanti dituker, misalnya masakan Indonesia udah selesai hari senin sama kamis



misalnya kayak gitu nah itu nanti misalnya dia harusnya jepang yang ngisi nih, tapi ternyata guru jepang gak bisa, bisanya yang cina, terus cina nya yang masuk jadi sistemnya mereka yang ngatur, jadi kita bener – bener sistem blok. Jadi apa yang mereka atur kita ikutin”

#### ***F. Understanding***

##### **Bagaimana dengan layanan kesehatan?**

“kotak P3K sih ada disana tapi kalo pelayanan misal kaya perawat ada apa enggak, ya gak ada jelas, cuman kalo kotak P3K nya ada, beberapa anak juga ada yang pake kok kayak misalnya keiris tanganya atau apa gitu”

##### **Bagaimana dengan layanan konseling?**

“mungkin konselingnya termasuk kayak saya ya, kaya misalnya saya kemarin gak bisa izin kerja jadi ya saya bener – bener tanya – tanya, maksudnya untuk ujian saya harus kayak gimana mereka sangat membantu sih memberikan solusi, tapi cuman kan disatu sisi mereka pun saya pengennya saya bareng temen saya supaya nanti komunikasinya enak, tapi saya gak bisa izin mereka menyarankan untuk ikut kelas yang berikutnya, tapi sayapun gak mau karena kan komunikasinya susah gitu antar anak jadi ya sebenarnya mereka memberikan solusi yang terbaik kayak gitu, tinggal mau ikut yang mana”

### WAWANCARA 3, KARYAWAN LKP DIAN GITAYA

Hari, tanggal : Senin, 27 Februari 2017  
Pukul : 14.08 – 14.40 wib  
Tempat : Ruang Kelas Teori LKP Dian Gitaya  
Informan : Saudari IK  
Umur : 53 tahun

#### A. *Non-academic aspects*

##### **Bagaimana kesungguhan menangani masalah peserta didik?**

"ya sungguh ya, ya..ya gimana sih ya, ya sungguhlah ya, ya kita memang sudah dari Sembilan dua ya, kalo nggak sungguh – sungguh ya nggak mungkin sampai bertahan 25 tahun"

##### **Bagaimana respon terhadap keluhan peserta didik?**

"ya baik, ya dibantu kan mereka kan juga selama ini kalo udah selesaikan mereka kan training ya kita kasih surat pengantar, ini kemarin juga ada yang training di Eastparc juga ada"

##### **Bagaimana sikap positif?**

"Ya positif lah"

##### **Bagaimana komunikasi, apakah baik?**

"baik, kekeluargaan"

##### **Bagaimana kepedulian kepada peserta didik secara personal?**

"punya heeh, punya malah deket sekali kadang kita deket kayak temen jadi ditempat kita tuh malah gak kaya sekolahan, tapi udah kaya keluarga, kayak temen"

##### **Bagaimana jam pelayanan, apakah sesuai harapan?**

"kalo kita pagi ya, jam sepuluhlah sampai selesai kursus biasanya kalau praktek sampai setengah tujuh, jam tujuh, kalau teori ya sampe jam lima, setengah enam. Harinya senin sampai jum'at"

##### **Bagaimana arsip disusun, apakah teliti?**

"ya disusun, bagian administrasi ya ada sendiri, yang keuangan juga ada sendiri, masing – masing, yang bagian belanja juga ada sendiri, yang rumah tangga juga sudah punya tugas sendiri"

##### **Apakah arsip mudah diperoleh?**

"kalo arsip nilai selama ini gak ada, selama ini kan kalo nilai kan kita ya, tapikan mereka kan ujian – ujian kan bisa dilihat di sertifikat, kalo arsip nilai enggak, nggak pernah ada yang minta dan gak pernah kita kasih tau, kalo untuk nilai kan kita. Kalo resep itu dikasih, kan setiap praktek ada resepnya, ya dikasih toh"

##### **Bagaimana penguasaan terhadap prosedur pelayanan?**

"kalo kita bertiga itu disini udah dari sembilan dua, tapi kalo ada embaknya itu baru karena yang dulu kan sakit, terus diganti lagi terus melahirkan, terus diganti lagi yang baru, tapi kalo saya, bu YT, bu YL udah dari Sembilan dua, jadi sudah hapal kalo melayani"

##### **Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah terpercaya?**

"ya saya gak tau mereka ya, kalo kita pokoknya kita memberikan yang terbaik tapi kalo dari mereka sendiri saya nggak tau wong itukan dia, kalo kita kan, dan lagi siswa itu kan banyak ya, macem – macem sifat orangnya, ada yang merasa kurang, biasa, ada yang merasa dengan kita deket terpuaskan ada, kalo satu kelas angkatan lima belas sampai dua puluhan tingkat kepuasannya beda-beda, mungkin tanya yang ini "oh saya senang sekali disana tuh gini" "oh saya kurang senang karena begini – begini" itukan seperti itu, dimanapun saya kira sama, kalau disamaratakan itu nggak bisa"

##### **Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah dengan batas waktu yang jelas?**

"selama kita ada bisa dilayani"

#### B. *Academic aspects*

##### **Bagaimana kepedulian terhadap keadaan peserta didik?**

"kalau guru – gurunya saya tidak tau ya biasanya mereka langsung berhubungan kalau kesulitan praktek atau tanya apa biasanya mereka langsung telpon sendiri seperti itu, ya gurunya mbantu lah,

saya kira mbantu, tapi kan kadang gak lewat kita, kadangkannya mereka punya nomernya masing – masing pengajar bisa tanya langsung kalo perlu apa bisa”

**Bagaimana respon terhadap permintaan bantuan?**

“lo yaiya merespon”

**Bagaimana kesungguhan memecahkan masalah peserta didik?**

“ya saya kira ya sungguh – sungguh ya, mereka sudah dosen – dosen dan sudah professional ya, saya kira sungguh – sungguh, kalo pas praktek, kalo teori kita gak liat, tapi kalo praktek kan kita juga liat, ya sungguh – sungguh”

**Bagaimana komunikasi, apakah baik?**

“baik, baik”

**Bagaimana sikap, apakah santun?**

“ya sopan santun lah ya, ya sopan santun to, mosok to yo nggak sopan santun”

**Bagaimana sikap positif?**

“dosennya kan disini banyak, kayak bu wanti sabar gini – gini, mungkin masing – masing pelajar juga beda kadang ya agak sedikit keras, itu kan beda, mungkin di kampus kan seperti itu kalo pak itu keras, kalo pak ini lemah lembut, pak ini sabar seperti itu sama saya kira seperti itu, karena pengajar kita banyak, ya jadi beda – beda, ada sepuluh apa ya, kan masing – masing pelajaran kan beda, jadinya ya macem – macemlah, juga siswanya juga macem – macemlah kalo untuk tingka kepuasan tuh satu orang gak bisa sama saya kira, untuk pengajarnya pun gak sama”

**Bagaimana pengalaman, apakah sesuai materi kursus yang diajarkan?**

“lo la iyo kan kita chef hotel masak gak berpengalaman gak profesional, kan kalo eropa, kayak pastri, jepang kan kalo di hotel mereka memang itu, dibidang itu ”

**Bagaimana pendidikan, apakah sesuai materi kursus yang diajarkan?**

“ya jelas kayak seperti pastri itu kan lulusan perhotelan habis itu masuk di hotel dia dibagian pastri, kalo di hotel juga di *rolling* lo, kadang di pastri kadang ini di *banquette* kadang di ini jadi bisa semua kalo RO mereka ya di RO seperti itu, sesuai bidangnya, kalo dia nggak nggak bisa ngajar”

**Apakah memberi kesempatan konsultasi?**

“ya kadang, bisa, kadang pas praktek banyak yang bertanya”

**C. Reputation**

**Bagaimana penampilan instruktur, apakah profesional?**

“yo rapi, kalo pas ngajar ya mesti harus pake pakaian *cook* toh, harus pake pakaian cook komplit, udah liat foto belum disitu? Mungkin bisa liat foto biar tau gambarannya, ada foto – foto album disitu bisa dilihat”

**Bagaimana penampilan karyawan, apakah profesional?**

“ya dulu pakai seragam tapi sekarang udah enggak jarang, kecuali kalo acara aja tertentu kita seragam, tapi kalau enggak kita santai aja, karena kita berhubungan dengan masak ya, jadi kalo yang terlalu resmi – resmi kadang juga panas”

**Bagaimana fasilitas akademik, apakah berkualitas baik?**

“ruang praktek, ruang ibadah, ada semua walaupun kecil – kecil ada semua”

**Bagaimana fasilitas ruang tunggu, apakah nyaman?**

“kalau nunggu ya di depan situ, di samping, maksudnya ruang tunggu sebelum masuk kelas kan? kadang di depan situ, kadang ya mereka langsung masuk aja karena kan nggak kayak kampus lain itu nunggu bubar ndak toh, kita kan ya sudah mereka datang langsung masuk biasanya, terus langsung pulang kalo teori, kalo pas praktek ya disana, diruang sebelah barat”

**Bagaimana fasilitas ruang ibadah, apakah nyaman?**

“ada dibelakang”

**Bagaimana standar minimal ukuran kelas?**

"ya kita antara lima belas sampai duapuluh, jarang kita lebih, kita sekitar itu, kalo ini aja masih empat belas malahan"

**Bagaimana materi kursus yang diajarkan, apakah lengkap?**

"ya lengkap, tapi kalo, masing – masing orang kan kadang ingin lagi nanti bisa nambah privat kalo yang udah ada standar ya itu, tapi ya itu yang namanya orang kan ada yang kurang ya "bu saya kurang ini, ini" itu kan biasa la nanti mereka bisa ambil lagi privat, kalo yang standar udah ada enam bulan itu"

**Bagaimana lokasi kampus, apakah strategis?**

"ya menurut anda gimana? Hahaha, ya kalau menurut saya ya tempatnya ini ya strategis, di pusat kota, dekat dengan mana – mana "

**Bagaimana tata ruang, apakah baik?**

"ya sudah ada seperti ini bangunannya dari dulu, ya mau gimana lagi, ya sebenarnya sih kurang , kalo ada dananya kita maunya seperti ini, dirubah ini, tapi kan juga melihat dana, gak ada dari pemerintah, kita gak pernah ada dana dari pemerintah, kita gak pernah ngajukan apa – apa"

**Bagaimana prestasi yang pernah diraih?**

"ya paling siswanya, juara lomba masak kayak gitu, ikut di evat apa, event apa gitu ada, tapi kan siswanya, kalo kita sendiri gak ngikutin, siswanya yang ikut biasanya

**Apakah lulusan mudah mendapatkan pekerjaan?**

"banyak, biasanya kalo.., tergantung anaknya ya, kalo seperti itu tergantung ya, kalo anaknya keset, lambat yo nggak bisa, tapi kalo anaknya rajin, cepet biasanya, mereka *training*, habis *training* mereka diangkat tu sering, tapi kalau lihat anaknya malesan, gini, gini, ya enggak, kembali ke pribadinya ya. Ini juga banyak yang mau usaha bisnis, banyak, mau bikin resto, rumah makan banyak"

**D. Access**

**Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah dilayani secara setara?**

"o lo yo sama, gak ada beda, yang *Chinese* juga banyak"

**Bagaimana kebebasan berpendapat peserta didik?**

"yo biasanya ditampung, ya tapikan kita sudah punya program, selama enam bulan tuh ini, ini, ini, ada yang minta kadang kita layani kadang enggak, tergantung permintaanya apa, kalau "bu resep ini diganti" "bu besok nggak usah pastel ganti kroket aja" selama itu masih masuk ndak papa, tapi kalau terus bedanya jauh ya gak bisa"

**Bagaimana kerahasiaan informasi peserta didik, apakah terjamin?**

"la ya iya lah"

**Apakah mudah dihubungi melalui telepon?**

"bisa"

**Apakah menerima kritik saran untuk perbaikan?**

"ya menerima, ya ada, kadang cuman "bu mbok besok beli ini bu, beli ini bu" ya selama kita bisa dan mampu kita layani, kita turuti, tapi kalo yang nggak ya nggak, paling di tampung aja"

**Bagaimana standar operasional prosedur pelayanan?**

"yo kita kan cuman sedikit to mas, kita kan cuman sedikit ya, ya udah tau lah, kalo ada siswa dating yang dilayani, semua kan bisa ngelayani disini, semua harus bisa ngelayani"

**E. Program Issues**

**Bagaimana keberagaman materi kursus?**

"ya yaiya to, enam bulan tu ya bermacam – macem, itu nanti diliat di brosur ada"

**Apakah struktur kursus fleksibel?**

"gak bisa, kita sudah harinya jadwal senin, selasa, rabu dari dulu kita senin, selasa, rabu jam tiga, udah itu, kecuali fiksibel itu kalo privat, kalo privat itu fleksibel, tapikan kalo privat kan tertentu nggak reguler"

***F. Understanding***

**Bagaimana dengan layanan kesehatan?**

"kao P3K ada, kalo ada apa – apa depan ada rumah sakit"

**Bagaimana dengan layanan konseling?**

"gak ada kalo khusus kaya gitu, adanya omong omongan biasa mas, kita gak kaya formal – formal banget gitu, kita udah kaya keluarga aja, kalo ada masalah mereka ya cerita ke bu ini, mungkin bu ini, biasa seperti itu, jadi gak kaya kaku, nggak kita udah santai aja gak terlalu kaya formal, enggak"

#### **WAWANCARA 4, ALUMNI PESERTA DIDIK LKP DIAN GITAYA 2016 ANGKATAN 46**

Hari, tanggal : Rabu, 01 Maret 2017

Pukul : 19.30 - 19.58 wib

Tempat : Kos Muslimah Jl. Apokat Leres Nomor 55, Condongcatur, Depok

Informan : Saudari SDNW

Umur : 19 tahun

##### **A. *Non-academic aspects***

###### **Bagaimana kesungguhan menangani masalah peserta didik?**

"kalo karyawannya itu bantu disitu paling nggak cuman ngasih informasi waktu praktek, mbantu mungkin untuk penjelasan...., kebanyakan ya kalau karyawan itu mbantunya waktu udah mau ujian, ya sebagian bersungguh – sungguh, ya maksudnya gak semua karyawan toh? Kek bu, eh siapa itu namanya, bu YT itukan sungguh – sungguh, maksudnya ngasih contoh ini itu segala macam kan, dibantu satu persatunya gitu, terus kalo ada yang gak tau dibantunya kayak misalnya kegagalan, kegagalan waktu ujian kan dibantunya juga, terus kalo kek karyawan lainnya cuman sekedar lihat, tapi nggak melakukan gitu lo, yang sering membantu kan kayak bu MR itu kan emang khusus untuk bantuin kan? Kek misalnya waktu entah selesai praktek dia mbantu – mbantu gitu, tapi kalo yang lainnya, kayak bu YL paling cuman ngasih penjelasan aja kalo kita gak paham gitu lo, kalo yang mba LN nya sih kemarin ya kurang aktif, maksudnya gak ada respon atau segala macamnya jadi gak semua karyawan ikut campur waktu kursus"

###### **Bagaimana respon terhadap keluhan peserta didik?**

"gak ada deh kayaknya kemarin, kalo emang ada yang gak tau ya karyawannya ya langsung ngasih tau, cuman kalo misalnya..., pokoknya selalu ditanggapiin aja deh kalo gak tau kan, soalnya cuman lingkungan kecil to? Jadi gak terlalu ribet kalo apapun yang mereka gak tau"

###### **Bagaimana sikap positif?**

"mungkin ramah, baik juga, terus juga gak terlaluuu, maksudnya gak... kek mana ya, baik kok, terus juga maksudnya kalo kita gak tau juga langsung ngasih tau, terus ngasih pendapat, gini, gini segala macam, jadi maksudnya nggak cuek atau mentingin diri sendiri"

###### **Bagaimana komunikasi, apakah baik?**

"baik, orangnya enak – enak juga kok, maksudnya karyawannya enak – enak gitu, asik juga"

###### **Bagaimana kepedulian kepada peserta didik secara personal?**

"perhatian? Ada kalo misalnya diantara siswa tu ada yang menonjol waktu praktek itu dia perhatiannya jadi khusus gitu lo, jadi "kamu tu udah bagus tuh di sini, kamu harus nerusinya di sini, kalo bisa kamu tuh di sini" kayak gitu aja sih"

###### **Bagaimana jam pelayanan, apakah sesuai harapan?**

"jam pelayanannya bagus – bagus aja, maksudnya tepat waktu, ee bukan tepat waktu sih maksudnya, ada di jam kantor ya mereka ada, cuman kalo nggak di jam kantor ya mereka nggak ada, tapi waktu itu pernahnya waktu nggak jam kantor, waktu mau ujian, kesana, terus kena marah, ya mungkin bercanda sih marahnya, cuman itu gak jam kantor aja"

###### **Bagaimana arsip disusun, apakah teliti?**

"kalo pengumuman dan segala macamnya rapi, cuman kalo melihat mereka menilai atau mereka ini berkas – berkasnya sih gak lihat, cuman tau aja itu khusus disini pendaftaran, ini untuk nilai apa segala macam, cuman tempatnya aja, kalo mereka ngerjain kan kita gak bisa lihat"

###### **Apakah arsip mudah diperoleh?**

"kalo minta arsip sih gampang, cuman ya mungkin ada satu karyawan yang gak gampang, maksudnya kalo dia lagi mood ya enak kalo lagi gak mood ya.... Ya adalah yang satu itu"

###### **Bagaimana penguasaan terhadap prosedur pelayanan?**

"ya mungkin kaya yang baru ya, karyawan yang baru mungkin wajar kalo dia gak tau pelayanan, tapi kalo yang lain bagus sih, cuman yang baru itu mungkin kurang tau atau bagaimana segala macam, jadi wajar aja kalo dia gak tau, kurang bagus pelayanannya, terus banyak gak taunya kayak gitu"

**Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah terpercaya?**

"yakin sih, cuman kadang info yang terlalu berlebihan mungkin, yang kayak misalnya baru masuk di situ tuh dijelaskan banyak hotel yang mencari tanpa kita harus dapet kerja, ya mungkin info – info yang terlalu berlebihan aja sih yang buat sebagian yang kecewa gitu lo, paling gitu aja, kalo yang lain gak ada"

**Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah dengan batas waktu yang jelas?**

"nggak ada sih, tepat waktu semua untuk pelayanan waktu"

**B. Academic aspects**

**Bagaimana kepedulian terhadap keadaan peserta didik?**

"peduli, ada konsultasi juga misalnya kalo kita gak tau kita harus nulis di kertas mungkin kalo kita gak mau curhat secara langsung kan, kita nulis dikertas terus mereka ngasih solusi"

**Bagaimana respon terhadap permintaan bantuan?**

"respon gurunya sih langsung menanggapi ya kalo misalnya mereka gak tau atau bingung bagaimana cara membuka usaha atau kek mana segala macam kan langsung ditanggapi"

**Bagaimana kesungguhan memecahkan masalah peserta didik?**

"kayaknya sih bersungguh – sungguh"

**Bagaimana komunikasi, apakah baik?**

"komunikasinya baik kok"

**Bagaimana sikap, apakah santun?**

"nggak adalah guru marah – marah, lagian kita udah besar – besar juga kita gak ada ribut atau segala macam, gak ada emosional atau segala macam, gak ada, biasa aja, baik – baik semua"

**Bagaimana sikap positif?**

"ya positif kok"

**Bagaimana pengalaman, apakah sesuai materi kursus yang diajarkan?**

"kalo pengalaman masing – masing sih sesuai ya, tapi ada ada yang penyampainnya mungkin kurang nyambung, cuman kalo penjelasannya kurang nyambung, walaupun sesuai bidangnya"

**Bagaimana pendidikan, apakah sesuai materi kursus yang diajarkan?**

"sesuai, sesuai kok cuman ya itu, ada yang... maksudny dia memang sesuai, tapi kan kita kursus nih nggak seharusnya itu tuh di kasih kan kita gitu lo, jadi gak nyambung gitu lo, adalah"

**Apakah memberi kesempatan konsultasi?**

"iya, kalo konsultasi selalu diberi, pas waktu teori pas waktu praktek, konsultasi selalu"

**C. Reputation**

**Bagaimana penampilan instruktur, apakah profesional?**

"kalo penampilan sopan kok, maksudnya profesional aja, sesuai dengan penampilan bagus"

**Bagaimana penampilan karyawan, apakah profesional?**

"ya profesional aja, kursuskan mereka gak harus pakai seragam putih hitam atau segala macam kan, jadi ya yang penting sopan ya professional aja, kan tempat kursus karyawan gak ditentukan seragamnya"

**Bagaimana fasilitas akademik, apakah berkualitas baik?**

"baik, ya ruang teori baik, cuman kan dapurnya belum direnovasi yang bagus kan jadi kayak untuk pabri itu untuk pembekuan coklat dia gak bisa kan, tapi katanya bentar lagi mau direnovasi, jadi mungkin kemarin aja yang kurang bagus untuk dapurnya, untuk semua masak kan digabungin, misalnya untuk masak Chinese dan pabri, sebenarnya itu bukan khusus untuk masak Chinese yang api besar itu lho, yang seharusnya ada lobang asapnya, jadi kurang bagus, kalo pastry kan disana untuk ruang prakteknya kan seharusnya dingin kan, disana belum ada ruang itu jadi kalau mau garnish coklat kan harus dingin, jadinya gak bisa bagus gitu lo"

**Bagaimana fasilitas ruang tunggu, apakah nyaman?**

“nyaman, walaupun minimalis, itu kan terlalu mepet juga, kan itu kan tempat kursus nih kan digabung sama tempat kursus mobil jadi kalo banyak orang kursus mobil, sedangkan kita mau nunggu ditempat kursusnya bangkunya itu yang kurang, jadi rame aja di situ”

**Bagaimana fasilitas ruang ibadah, apakah nyaman?**

“nyaman, ya nyamanlah, ya asal bersih, asal mukenanya bersih, ya nyaman – nyaman aja”

**Bagaimana standar minimal ukuran kelas?**

“ya siswanya tu kan dikit ya, jadi kalo kecilpun nggak bermasalah, siswanya juga gak terlalu ram, kemarin juga kursinya sisa banyak, cuman berapa sih kan cuman lapan belas sih, itu aja paling maksimal, sedikit banget, juga biasanya kalo baru masuk tu ya sembilan belas, tapi kalo udah dua bulan atau tiga bulan udah mulai berkurang siswanya, jadi kelasnya cukup – cukup aja orang sedikit, kalo kuota sih ada katanya sih cuman lima belas di sms, tapi kemarin lebih kok dari lima belas”

**Bagaimana materi kursus yang diajarkan, apakah lengkap?**

“lengkap ya, lengkap kok”

**Bagaimana lokasi kampus, apakah strategis?**

“ya strategis, kan ditengah – tengah kotanya kan”

**Bagaimana tata ruang, apakah baik?**

“baik, walaupun minimalis, gak baik – baik banget, yang penting masih rapi aja, gak masalah”

**Bagaimana prestasi yang pernah diraih?**

“juara apa, gak ada kalo perlombaan, paling dengernya kayak... misalnya mereka dihotel nih dari gaji sekian terus terus dihotel ini, terus naik jabatan itu ada, tapi kalau juara gak ada”

**Apakah lulusan mudah mendapatkan pekerjaan?**

“tapi kalo menurut aku, lulusan itu gampang enggakya tergantung dari skill anak – anak ya, kalo skill mereka bagus, ya mungkin dia tinggal nerusin aja kan, kan kalo biasanya skill mereka bagus terus mereka nanti diusulin sama yang dari LKP itu, misalnya ada lowongan di hotel, misalnya butuh beberapa orang, terus dikasih taulah sama yang skillnya bagus kan, terus kalo yang skillnya bagus iya, langsung interview, surat lamarannya dari LKP kok, kalo interviewnya diterima ya langsung jadi, cuman kalo misalnya yang lain ya mungkin bisa keterima, tapi kan kebanyakan dari kita kan buka usaha sendiri, mungkin satu dua orang yang mau ikut orang kaya dihotel mau cari pengalaman dulu”

**D. Access**

**Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah dilayani secara setara?**

“setara lah, gak ada yang dibanding – bandingin, atau dibeda – bedakan”

**Bagaimana kebebasan berpendapat peserta didik?**

“kalo pendapat jelas, maksudnya ya dikasih kesempatan”

**Bagaimana kerahasiaan informasi peserta didik, apakah terjamin?**

“kalo terjamin kerahasiaanya gak tau ya, cuman gak pernah denger ini itu tentang nilai – nilai, atau berkas – berkas dari mereka aman atau enggakya sih, biasa biasa aja, gak pernah tau”

**Apakah mudah dihubungi melalui telepon?**

“mudah, kadang selain telepon kan lewat wa kan lebih memudahkan lagi kan”

**Apakah menerima kritik saran untuk perbaikan?**

“belum pernah sih kalo kritik saran, tapi kalo bercanda ya mungkin seringlah, kaya misalnya “bu alatnya kok udah kaya gini kok gak diganti” “eh tapi itu tuh masih bisa” kayak gitu”

**Bagaimana standar operasional prosedur pelayanan?**

“ya kalo standar karyawan ada lah”

**E. Program Issues**

**Bagaimana keberagaman materi kursus?**

“banyak, sama rata, kalo itu sama rata lah, nggak banyak – banyak amat lah”

**Apakah struktur kursus fleksibel?**



“ya enggak, kalo diubah enggak, tapi kalo yang telat banyak”

***F. Understanding***

**Bagaimana dengan layanan kesehatan?**

“kotak P3K sih ada, ya mandiri aja, pernah sih pake, ya jelas pernah”

**Bagaimana dengan layanan konseling?**

“baik aja, misalnya dengan pak MH, paling cuman konsultasi sama guru, kalo sama karyawan paling kalo pas mau ujian aja”

## **WAWANCARA 5, INSTRUKTUR TEORI & PRAKTEK LKP DIAN GITAYA**

Hari, tanggal : Kamis, 02 Maret 2017

Pukul : 14.40 - 15.10 wib

Tempat : Lab. Dapur Kewirausahaan, Jurusan Pendidikan Teknik Boga & Busana, UNY

Informan : Saudari MR

Umur : 57 tahun

### **A. *Non-academic aspects***

**Bagaimana kesungguhan menangani masalah peserta didik?**

"tampaknya juga bersungguh – sungguh, tapi masih perlu dimaksimalkan"

**Bagaimana respon terhadap keluhan peserta didik?**

"cukup bagus, cukup bagus"

**Bagaimana sikap positif?**

"karyawan disana juga sangat bertanggung jawab terhadap peserta didik, kemudian juga mengatur PDN baik itu teori maupun praktek dan juga sampai pelaksanaan ujian, dan juga kalo kemungkinan ada permintaan tenaga kerja juga sangat memperhatikan"

**Bagaimana komunikasi, apakah baik?**

"alhamdulillah baik"

**Bagaimana kepedulian kepada peserta didik secara personal?**

"kepeduliaanya cukup baik"

**Bagaimana jam pelayanan, apakah sesuai harapan?**

"jamnya kayaknya sudah disepakati antara lembaga dengan peserta didik dan sudah menentukan bahwa kursus itu hari ini jam sekian sampai jam sekian"

**Bagaimana arsip disusun, apakah teliti?**

"iya lumayan teliti"

**Apakah arsip mudah diperoleh?**

"mudah, mudah"

**Bagaimana penguasaan terhadap prosedur pelayanan?**

"ya lumayan bagus"

**Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah terpercaya?**

"memberikan juga pelayanan yang terpercaya"

**Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah dengan batas waktu yang jelas?**

"ya diberi, misalnya diakhir praktek ada complain nanti juga dilayani dengan baik, persiapan mau ujian butuh apa, butuh apa juga dilayani dengan baik"

### **B. *Academic aspects***

**Bagaimana kepedulian terhadap keadaan peserta didik?**

"gurunya juga kebetulan banyak yang pendidik tapi juga ada yang dari dunia kerja, spertinya peduli terhadap muridnya"

**Bagaimana respon terhadap permintaan bantuan?**

"sepertinya baik saja, ditanggapi dengan baik"

**Bagaimana kesungguhan memecahkan masalah peserta didik?**

"ya sebagian besar sungguh - sunnguh"

**Bagaimana komunikasi, apakah baik?**

"baik, baik, sampe dengan kita sering instruktur di undang jagong manten muridnya"

**Bagaimana sikap, apakah santun?**

"ya sopan - sopanlah"

**Bagaimana sikap positif?**

"ya melayani murid dengan baik, sampai dengan menginformasikan kalo ada peluang pekerjaan, guru juga memberitahukan atau menginformasikan sampai dengan memberikan handout, bahan – bahan kuliah, kemudian juga untuk pengembangan para siswanya Insyaallah baik"

**Bagaimana pengalaman, apakah sesuai materi kursus yang diajarkan?**

"oh ya sesuai, karena lembaga kursus kalo ndak seperti itu ya ndak laku, ya harus sesuai, sesuai kompetensi yang dimiliki"

**Bagaimana pendidikan, apakah sesuai materi kursus yang diajarkan?**

"pengalaman pendidikan digunakan, tapi juga pengalaman bekerja digunakan, jadi kompetensi dimulai dimiliki dari belajar dan kompetensi dimiliki dari pengalaman bekerja, tapi relevan tidaknya saya kurang tau yang tau administrasi ya"

**Apakah memberi kesempatan konsultasi?**

"iya, pada waktu pertemuan diberi waktu untuk diskusi dan sebagainya"

**C. Reputation****Bagaimana penampilan instruktur, apakah profesional?**

"profesional, karena juga kalo ndak ya, karena kursus ya, kalo nggak profesional ya muridnya ndak banyak"

**Bagaimana penampilan karyawan, apakah profesional?**

"ya masih perlu ditingkatkan"

**Bagaimana fasilitas akademik, apakah berkualitas baik?**

"fasilitas akademik itu ya ada beberapa buku tapi masih kurang, perlu ditingkatkan itu, silabi mungkin butuh ditingkatkan dari masing – masing guru atau instruktur harusnya sering – sering diminta untuk pembaharuan, ruang prakteknya lumayan tapi masih kerjanya kelompok nggak individu "

**Bagaimana fasilitas ruang tunggu, apakah nyaman?**

"ruang tunggu ya... kurang nyaman"

**Bagaimana fasilitas ruang ibadah, apakah nyaman?**

"kurang nyaman"

**Bagaimana standar minimal ukuran kelas?**

"waduh aku gak tau ukuran kelas, tapi kalo kelas cukup, wah itu yang tau sana, nek saya pengajar gak tau"

**Bagaimana materi kursus yang diajarkan, apakah lengkap?**

"lumayan lengkap"

**Bagaimana lokasi kampus, apakah strategis?**

"strategis ditengah – tengah kota"

**Bagaimana tata ruang, apakah baik?**

"lumayan, cukup"

**Bagaimana prestasi yang pernah diraih?**

"belum pernah dengar, kalo mbak anu tau"

**Apakah lulusan mudah mendapatkan pekerjaan?**

"sepertinya juga mudah, kalo mereka gak dapat kerja mereka mendirikan sendiri, usaha ya makanan, ada yang bakeri, catering, ada yang bikin toko"

#### **D. Access**

**Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah dilayani secara setara?**

"tidak, tidak, semua setara"

**Bagaimana kebebasan berpendapat peserta didik?**

"oh ya, biasanya waktu diskusi, ada beberapa seperti waktu saya mengajar saya sampaikan banyak misalnya snack, snack tradisional itu kan banyak macamnya tetapi prakteknya hanya empat kali maka sayaayangkan la nanti apa yang ditertarikan, karena orang dewasa itu butuh kebebasan"

**Bagaimana kerahasiaan informasi peserta didik, apakah terjamin?**

"waduh saya nggak tau kalo itu, tapi kalau nilai dari saya sangat terjamin kerahasiaannya"

**Apakah mudah dihubungi melalui telepon?**

"gampang"

**Apakah menerima kritik saran untuk perbaikan?**

"menerima, ndak ada ketentuan tapi kapan"

**Bagaimana standar operasional prosedur pelayanan?**

" kayaknya nggak keliatan standarnya, kayaknya cuman waton"

#### **E. Program Issues**

**Bagaimana keberagaman materi kursus?**

"materinya ya macem- macem"

**Apakah struktur kursus fleksibel?**

"yang regular sudah paket - paket"

#### **F. Understanding**

**Bagaimana dengan layanan kesehatan?**

"paling cuman kotak – kotak P3K ada"

**Bagaimana dengan layanan konseling?**

"biasaanya sana, orang pegawainya sana"

## **WAWANCARA 6, ALUMNI PESERTA DIDIK LKP DIAN GITAYA 2016 ANGKATAN 46**

Hari, tanggal : Sabtu, 04 Maret 2017  
Pukul : 14.23 - 14. 45 wib  
Tempat : Rumah Kanoman, Jl. Kaliurang KM. 5 Gang Pandega Bhakti Nomor 13  
Informan : Saudari VR  
Umur : 29 tahun

### **A. *Non-academic aspects***

#### **Bagaimana kesungguhan menangani masalah peserta didik?**

"kalo kesungguhannya itu responnya bagus mereka, kayak misalnya kita butuh apa gitu mereka sigap atau kaya... misalnya kita butuh barang atau kita mengeluhkan ini kok AC nya kaya gini – kaya gini misalnya gitukan, mereka sigap, responnya cepet sih"

#### **Bagaimana respon terhadap keluhan peserta didik?**

"baik, responsih, cepet sih mereka, tanggap banget lah, kaya misalnya anaknya ada yang sakit minta izin dua minggu atau tiga minggu mereka akan kasih solusi kaya gimana atau misalnya ada kaya temenku kemarin, umroh kan jadi gak bisa ikut ujian kan, terus gimana caranya dia bisa ikut ujian kayak gitu, berarti itukan responsif ya dia"

#### **Bagaimana sikap positif?**

"pertama mereka tanggap, kedua mereka penertian sama anak didiknya, ramah, gitu aja sih"

#### **Bagaimana komunikasi, apakah baik?**

"sangat baik, komunikatif banget, istilahnya gak ada kecanggungan antara peserta didik dengan karyawan semuanya kaya keluarga gitu sih"

#### **Bagaimana kepedulian kepada peserta didik secara personal?**

"memperhatikan, contohnya misalnya terlambat karena satu hal atau kenapa.... aduh apa yah misalnya dia belum bisa bayar lunas mereka bisa kayak ngasih tenggang waktu, mereka fleksibel kok orangnya, orangnya baik"

#### **Bagaimana jam pelayanan, apakah sesuai harapan?**

"nyaman sih, masih dalam taraf yang nyaman sih menurutku, gitu"

#### **Bagaimana arsip disusun, apakah teliti?**

"nggak kurang, ada beberapa contoh, kayak misalnya kemarin ada yang udah masukin foto ternyata hilang, terus kemarin harusnya ada blangko tanda tangan tuh nggak rapih, jadi kita pengambilan ijazah itu kaya amburadul nggak ada blangkonya gitu, gitu, itu arsipnya jelek banget sih menurut saya, kurang apa yah namanya, kurang profesional"

#### **Apakah arsip mudah diperoleh?**

"kalo gampang gampang, Cuma berantakan jadi kaya misalnya nih tata penulisannya, terus kita dapet fotokopiannya udah lama, kaya gitukan menunjukkan ketidakprofesionalan mereka, sedangkan kita bayarnya udah mahal, seharusnya kita dapet kualitasnya baguskan, itu misalnya contohnya aku aja nih, aku ini termasuk orang yang setiap hari harus fotokopi mereka, atau kadang aku malah disuruh mereka untuk merapikan tulisannya mereka, itu jadi kayak ini apasih wong aku juga mau les kenapa aku malah disuruh-suruh buat ngetik"

#### **Bagaimana penguasaan terhadap prosedur pelayanan?**

"gak begitu mahir sih menurutku, masih banyak kekurangannya lah mereka untuk hal – hal kaya gitu, teknisnya tu mereka jelek banget sumpah, tapi untuk kaya sosialisasinya gitu – gitu bagus, Cuma teknisnya untuk sebuah kantor atau sebuah lembaga pendidikan tu nggak, itu kayak lembaga kursus ibu – ibu pkk menurutku"

#### **Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah terpercaya?**

"kalo hal – hal yang kaya gitu bagus, bagus banget, responsif, tanggap, kayak misalnya "bu saya mau hari ini" atau "bu saya bisanya tanggal ini" gitu mereka bisa menyesuaikan kayak gitu, ngasih jawabannya juga pasti, kaya gitu bagus sih, terpercaya"

### **Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah dengan batas waktu yang jelas?**

"heeh kayak gitu juga"

### **B. Academic aspects**

#### **Bagaimana kepedulian terhadap keadaan peserta didik?**

"nah ini kedekatan guru dan siswa tidak terjalin dengan bagus jadi kaya mereka hanya sekedar ngajar yaudah gitu, tapi nggak ada kaya kedekatan "oh kamu ini ya", "besok mau jadi ini", "kamu mau ngerjain apa" kaya gitu nggak ada kedekatan kaya gitu jadi agak susah berkomunikasi"

#### **Bagaimana respon terhadap permintaan bantuan?**

"ada ada, kaya misalnya temenku ya ada yang usaha catering, ada restoran, ada yang punya hotel, jadi temen – temenku udah bergerak dibidang itu, jadi sana kesana kan mau nambah ilmu kan? Nah kadang "bu saya butuh menu nih buat hotel saya biar rame" atau "bu saya butuh nambah ilmu nih buat katering saya biar tambah rame" disitu kadang si guru ini tidak menemukan eh tidak memberikan solusi yang tepat, jadi mereka Cuma memberikan apa yang memang ingin mereka berikan, Cuma kayak nggak memberikan "oh kamu harusnya kayak gini, kayak gini" enggak, gitu"

#### **Bagaimana kesungguhan memecahkan masalah peserta didik?**

"ya itu karena mereka juga nggak terlalu deket ya menurutku dikit ya ngasih solusinya atau ngasih sumbangsihnya sedikit untuk siswa – siswa sana"

#### **Bagaimana komunikasi, apakah baik?**

"baik sih kalo komunikasi baik"

#### **Bagaimana sikap, apakah santun?**

"sopan – santun, semuanya santun"

#### **Bagaimana sikap positif?**

"mereka tuh kaya ngasih semangat, ngasih apa namanya, inspirasi juga, kayak gitu sih, dalam hal membangun mental anak – anak tuh bagus gitu, cuman kadang ngasih solusi menu – menuhnya malah kurangnya disitu malahan gitu, lebih ke motivator gitu"

#### **Bagaimana pengalaman, apakah sesuai materi kursus yang diajarkan?**

"jadi karena gini ya, karena keterbatasan waktu, e itu kan guru kan dipisah antara teori sama praktek, nah kebanyakan yang kaya patiseri atau yang kaya makanan cina, kalo yang raktek – praktek mereka itu nggak banyak komunikasi mereka dateng, ngajar, nggak ngomong macem – macem gitu, kecuali kaya pak MN atau bu RN gitu kan yang manajemen hotel atau apalah itu, mereka emang banyak berkomunikasi Cuma untuk yang praktek enggak, tapi ya sesuai "

#### **Bagaimana pendidikan, apakah sesuai materi kursus yang diajarkan?**

"sesuai sih kayaknya, sesuai kok"

#### **Apakah memberi kesempatan konsultasi?**

"iya heeh memberikan, mereka memberikan nomer telfon atau memberikan alamat rumah untuk secara leluasa memberikan konsultasi gratis gitu"

### **C. Reputation**

#### **Bagaimana penampilan instruktur, apakah profesional?**

"enggak, kalau dilihat dari lembaga yang istilahnya dibandingkan gitu dengan yang lain, kayak IN, BM, ya kalah jauh ya. Mungkin karena dateng tealat, banyak guru yang dateng telat"

#### **Bagaimana penampilan karyawan, apakah profesional?**

"penampilannya biasa aja mereka, mereka gak punya seragam juga, jadi dinilai dari apa ya ? ya kalo penampilan kayak gitu yo, karena mereka nggak punya seragam ya engga"

#### **Bagaimana fasilitas akademik, apakah berkualitas baik?**

"minim sekali sih menurut saya, kaya AC bocor, dinding juga udah tua, gedung juga udah kaya gitu yah, juga cat juga harus diperbaiki, kaca – kaca juga udah tua, banyak tikus, debu hehehe "

#### **Bagaimana fasilitas ruang tunggu, apakah nyaman?**

"enggak, enggak, ya karena sempit sekali ya, cuma ada dua sofa ya itu, kecil banget gitu"

**Bagaimana fasilitas ruang ibadah, apakah nyaman?**

"aduh enggak, kurang banget yah, karena tempat wudu dan tempat cuci dijadikan satu, kalo liat itu"

**Bagaimana standar minimal ukuran kelas?**

"nggak tau standarnya bagaimana"

**Bagaimana materi kursus yang diajarkan, apakah lengkap?**

"aku enggak tau lengkap dan tidaknya ya, tapi beragam sih, dari jepang ada, cina ada, Cuma, yaudah gitu aja"

**Bagaimana lokasi kampus, apakah strategis?**

"lokasinya startegis kok"

**Bagaimana tata ruang, apakah baik?**

"enggaklah, karena mungkin lokasinya juga sangat sempit yah, juga antar dapur sama ruang teori sama itu juga kayak, adus kaya sempit gitukan"

**Bagaimana prestasi yang pernah diraih?**

"nggak"

**Apakah lulusan mudah mendapatkan pekerjaan?**

"heeh, kebanyakan nih dari beberapa temenku nih ada yang udah di hotel, selai itu karena mereka udah punya hotel, punya restoran, katering jadi mereka mengembangkan usahanya sendiri, kayak temenku ada yang ini, jebolan sana ada empat kali yang langsung eksekusi buat usaha, udah berjalan sekarang, udah ada lima apa yah, bahkan sebelum mereka lulus mereka udah bikin usahanya sendiri"

#### **D. Access**

**Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah dilayani secara setara?**

"setara sekali, kayak misalnya kan ada tuh yang kaya istilahnya baru anak lulus sma kemarin, kan masih muda banget kan baru delapan belas tahun, terus ada yang udah empat puluh lima tahun, setara banget sih, masalah pendidikan juga enggak ada bedanya"

**Bagaimana kebebasan berpendapat peserta didik?**

"diberikan sekali"

**Bagaimana kerahasiaan informasi peserta didik, apakah terjamin?**

"cukupi sih cukup, ya kaya misalnya nilai banyak orang yang tau juga, berarti gak terlalu rahasia ya, kaya bikin data kaya alamat – alamat juga itu juga enggak terlalu dirahasiakan, tapi hal – hal yang bersihah pribadi, ya cukuplah menurutku"

**Apakah mudah dihubungi melalui telepon?**

"mudah, mudah, kalo dulu waktu jaman enam bulan yang lalu tuh masih susah, masih kaya, hubungin di facebooknya itu susah sekali, sekarang kayak nya sudah memperbaiki, kalo aku waktu mau daftar itu agak susah, aku sama temen – temen ku agak susah, kayaknya sekarang udah lebih baik"

**Apakah menerima kritik saran untuk perbaikan?**

"menerima sih, anak – anak juga kadang "bu ini AC nya, bu" atau apa"

**Bagaimana standar operasional prosedur pelayanan?**

"aku gak tau ya kalo itu"

#### **E. Program Issues**

**Bagaimana keberagaman materi kursus?**

"beragam sih"

**Apakah struktur kursus fleksibel?**

"nggak bisa, mereka ditentukan, ada jadwalnya karena harus ngikutin chefnya"

***F. Understanding***

**Bagaimana dengan layanan kesehatan?**

"minim, minim banget cuman ada satu kotak P3K yang gak lengkap gitu kecil"

**Bagaimana dengan layanan konseling?**

"bagus, cukup bagus sih kalo misalnya ada curhat "bu mbok saya dimasukin ke hotel ini atau saya dimasukin kemana gitu" kayak misalnya ada temenku yang mau ke kapal pesiar juga ada yang mengusahakan juga"



## WAWANCARA 7, PESERTA DIDIK LKP DIAN GITAYA 2017 ANGKATAN 47

Hari, tanggal : Sabtu, 04 Maret 2017  
Pukul : 15.28 - 15.58 wib  
Tempat : Jalan Mantrigawen Kidul Nomor 4, Panembahan, Kraton, Yogyakarta  
Informan : Saudari PRN  
Umur : 27 tahun

### A. *Non-academic aspects*

#### **Bagaimana kesungguhan menangani masalah peserta didik?**

"ya baik – baik, terus kalo ngelayanin si peserta baru dilayanin bener – bener, kita mau tanya apa dijawab, kalo misalnya kita udah gak ada pertanyaan, nanti dari kayak bu YL apa bu IND itu biasanya nanya "mau ada pertanyaan lagi nggak?" ntar misalnya ada pertanyaan lagi ada *contact persornya* juga, jadi nggak harus dateng ke Dian Gitaya kita juga punya *contact persornya* lewat WA atau BBM, baik – baik kok orangnya"

#### **Bagaimana respon terhadap keluhan peserta didik?**

"ya pasti mbantu, cumankan balik lagi kesiswanya, kalo siswanya nggak mau tanya ya sama aja dong, tapi klaw siswanya mau tanya kan pasti dibantu, pasti dibantu kok, cuman kan siswa kana ada beda – beda ya, ada yang berani tanya, ada yang enggak"

#### **Bagaimana sikap positif?**

"*humble* juga kok orangnya, ya profesional, *humble*, ramah, yang jelas kan ramah, karena kan ya itu jasa ya ramah, senyum itu kan nomer satu"

#### **Bagaimana komunikasi, apakah baik?**

"baik kok, baik"

#### **Bagaimana kepedulian kepada peserta didik secara personal?**

"oh iya ada, ada kok"

#### **Bagaimana jam pelayanan, apakah sesuai harapan?**

"kebetulan saya kan senen sampai rabu jam tiga sampai jam lima, selama saya masuk ada terus, nyaman kok dan kadang kan kita kan kalo pun nggak ada ya mungkin ada keperluan lain, atau rapat lain, atau gimana juga nggak tau, tapi setiap hari pasti ada"

#### **Bagaimana arsip disusun, apakah teliti?**

"nggak pernah, belum pernah melihat mereka meysun arsip"

#### **Apakah arsip mudah diperoleh?**

"biasanya sih kalo kaya gitu ini ya, kaya modul ya, buku pelajaran, karena kita waktunya mepet ya, pertemuannya paling empat atau lima kali pertemuan, jadi akhirnya suruh fotokopi"

#### **Bagaimana penguasaan terhadap prosedur pelayanan?**

"kalo SOP di kelas bagus, tapi kalau praktek yang kita terjun ke dapur belum banget, karena kita belum praktek ya baru pelajaran tok, tapi kemarin waktu pas di praktek bartending sekali itu bagus kok, standar"

#### **Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah terpercaya?**

"pelayanannya iya, terpercaya, kalo nggak terpercaya nggak mungkin dong masuk situ"

#### **Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah dengan batas waktu yang jelas?**

"kalo menangani masalah dilihat dari masalahnya sih, kebetulan saya pribadi juga belum ada masalah dan emang nggak ada masalah disitu jadi mungkin kalo, kaya masalah apa ya, nggak sih selama ini baik – baik aja, saya juga ngeliat temen – temen saya gitukan misalnya butuh ini, butuh itu, dalam hal praktek ada kok disitu"

### B. *Academic aspects*

#### **Bagaimana kepedulian terhadap keadaan peserta didik?**

"nah itu dia guru kan selalu nanya kok, tapi itu balik lagi ke siswanya berani bertanya apa enggak kan setiap siswa beda- beda, kalo misalnya emang kita gak jelas kita tanya gurunya bakal njelasin lagi kok, pasti itu pasti dijelasin lagi, cuman ya itu, tergantung siswanya mau tanya apa enggak"

**Bagaimana respon terhadap permintaan bantuan?**

"baik, baik, maksudnya dia njawab lagi gitu, misalnya siswanya "pak bagian ini saya kurang paham" dijelasin lagi "oiya kalo kaya gini tu gini, gini, gini" pokonya dijelasin, responnya baik kok"

**Bagaimana kesungguhan memecahkan masalah peserta didik?**

"99 persen semangat, niat gitu"

**Bagaimana komunikasi, apakah baik?**

"komunikasinya baik kok, sopan, ramah dan gampang dicerna sama pemikiran kita yang mungkin masih muda"

**Bagaimana sikap, apakah santun?**

"santun, ramah, sopan"

**Bagaimana sikap positif?**

"yang pasti mereka mengajar sesuai materi, mereka kan juga sedikit sedikitnya membaca karakter dari kita, kalo misalnya lagi tanya jawab, respon mata kita kan berbicara, otomatis guru itu juga ngeliat mata kita, ada yang mungkin serius, terus mungkin ada yang ngeblang, apa yang gimana gitu, soalnya kan satu kelas itu bukan yang udah bukan siswa yang setara, atau smp, atau sma, kita kan dari berbagai kalangan, berbagai lingkungan, berbagai status "

**Bagaimana pengalaman, apakah sesuai materi kursus yang diajarkan?**

"sesuai, kebetulan akukan juga anak perhotelan jadi yo ngerti, aku tadinya smk perhotelan, smk empat sidikan"

**Bagaimana pendidikan, apakah sesuai materi kursus yang diajarkan?**

"kaya gitu deh ini sih, apa yah, ajimumpung yah mungkin yah, bisa dibilang ajimumpung, bisa dibilang ada yang selewah yang tadinya ambil mesin tiba – tiba jadi per perhotelan malah jadi sukses, kan kaya gitu bakat kan, gurunya rata – rata sih hampir sesuai"

**Apakah memberi kesempatan konsultasi?**

"iya, konsultasi ya itu tadi kalo misalnya memang, apa ya, kita jamnya sudah habis gitu kan, terus ada yang siswa ini gak berani nanya, ya WA, *contact person* gitu lo, tapi balik lagi kesiswanya, siswanya mau nggak dan kalo udah diakhir jam pelajaran si guru pesti ngomong "kalo ada yang kurang paham, kalo ada yang mau kontak saya atau mau tanya – tanya saya boleh" nanti dikasih nomernya, dikasih kartu nama kalo ada kartu nama, pasti kok, gurunya baik - baik kok"

**C. Reputation**

**Bagaimana penampilan instruktur, apakah profesional?**

"iya, profesional, karena mereka juga kan kerja diluar, bukan hanya bekerja di Dian Gitaya tapi mereka kan bekerja disini, disitu, punya usaha ini, itu, ya penampilannya ya memang rapih, sopan"

**Bagaimana penampilan karyawan, apakah profesional?**

"profesional penampilannya, profesional"

**Bagaimana fasilitas akademik, apakah berkualitas baik?**

"kalo akademik kita dikelas ya, fasilitasnya bagus, memadai juga, gitu tapi untuk praktek kemarin baru sekali coba praktek lengkap, untuk bartendingnya sih lengkap, tapi untuk pastri atau *main coursenya* kita belum coba praktek, karena kita juga baru tiga bulan yah"

**Bagaimana fasilitas ruang tunggu, apakah nyaman?**

"ruang tunggu kan modelnya kaya dua kursi gitu kan ya yang sebelah sini kan khusus buat setir mobil yang sini kan punya Dian Gitaya pendidikan masaknya itu, kalo ruang tunggu kayaknya sih nyaman ya, nyaman – nyaman aja, walaupun misalnya lagi penuh pasti diambilin kursi lagi kok, cuman kita yang sebagai siswa yang belajar disitu datang langsung masuk kelas, jarang disitu"

**Bagaimana fasilitas ruang ibadah, apakah nyaman ?**

"mohon maaf belum pernah masuk mushollanya"

**Bagaimana standar minimal ukuran kelas?**

"kalo yang tahun ini saya masuk itu kemaren memang bu YL, saya kontak sama bu YL satu kelas itu dua puluh orang, emang udah dikasih tau untuk angkatan ini maksimal itu dua puluh orang, tapi ternyata yang masuk sekitar tiga belas orang"

**Bagaimana materi kursus yang diajarkan, apakah lengkap?**

"lengkap, lengkap, karena malah tadinya saya pikir itu kelasnya kelas restoran boga yang bener – bener spesifik boga, ternyata ada kayak perhotelannya juga gitu"

**Bagaimana lokasi kampus, apakah strategis?**

"strategis sih cuman emang kalo orang yang gak peka, karena itukan satu jalur, kalo emang orangnya gak tau gak bakalan ngeliat itu, papan LKP Dian Gitaya"

**Bagaimana tata ruang, apakah baik?**

"bagus kok, kelas sendiri, ruangan sendiri, dapur sendiri, kaya gitu jadi kalo ada yang praktek ya nggak ganggu anak lagi teori gitu"

**Bagaimana prestasi yang pernah diraih?**

"kalo prestasi saya kurang tau ya"

**Apakah lulusan mudah mendapatkan pekerjaan?**

"iya, ya Insyaallah sih soalnya kan emang, apa ya, link nya luas, ya kan, bahkan kerjasamanya pun banyak sama hotel Eastparc, hotel Meliapurosani, kaya gitu, hotel – hotel, restoran pun juga ada ya luas, walaupun kalau mau kerja lagi, rumah tangga, atau untuk karir luas"

**D. Access**

**Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah dilayani secara setara?**

"sama kok, disitu gak ada sara, nggak ada suku, agama, ras, adat itu nggak ada, semua ya jadi satu disitu udah gitu, cuman mungkin yang kalo misalnya yang agamanya non muslim ya, misal kalo udah waktu adzan gitu ya "monggo silahkan kalo yang mau sembahyang di musholla tapi kalo yang nggak sembahyang ya udah dikelas" kaya gitu"

**Bagaimana kebebasan berpendapat peserta didik?**

"iya, iya, mislanya kalo lagi dikelas gitu kan, iya, mau tanya, mau kita punya pendapat sendiri, kita punya apresiasi sendiri maksudnya "pak kok kalo ditempat lain kayak gini ya?" misalnya gitu, dikasih kok, pasti bisa kok"

**Bagaimana kerahasiaan informasi peserta didik, apakah terjamin?**

"nggak ada masalah, baik – baik aja"

**Apakah mudah dihubungi melalui telepon?**

"kalo LKP nya sih kayaknya mudah cumakan kita lebih ke kontak personal dengan guru, dengan staf ya, karena kan lebih apa ya, lebih *privacy* dan lebih enak ngobrolnya yah kalo udah *contact person* pribadi, biasanya WA"

**Apakah menerima kritik saran untuk perbaikan?**

"kalo sejauh ini sih, yang kaya kritik gitu belum ada yang ngungkapin ya mungkin mksdunya ngungkapin langsung ke staf Dian Gitayanya belum ada, tapi sesama siswa pasti ngomong"

**Bagaimana standar operasional prosedur pelayanan?**

"ada – ada standarnya cuman saya nggak tau standarnya apa, tapi kalo saya yang juga pernah bekerja dibidang jasa ngeliat karyawannya ya pasti mereka seperti itu juga karena ada standarnya"

**E. Program Issues**

**Bagaimana keberagaman materi kursus?**

"banyak kok, emang yang inti – intinya aja sih"

**Apakah struktur kursus fleksibel?**

"enggak, enggak, karena memang dari awal pendaftaran itu sudah dikasih selebaran jadwal kegiatan yah, jadwal pelajaran hari senen pelajarannya apa, hari selasa pelajarannya apa, rebo pelajarannya apa dan itu jamnya pasti jam tiga sore sampai jam lima sore, jadi udah ditentukan"

***F. Understanding***

**Bagaimana dengan layanan kesehatan?**

"pasti ada, pasti ada, tapi saya belum pernah nemuin, pasti ada, apalagi yang berhubungan dapur pasti ada"

**Bagaimana dengan layanan konseling?**

"kalo kayak gitu misalnya kita dateng pelajaran jam tiga gitu, kalo memang kita dari siswanya pengen konseling harusnya lebih baik jangan dateng pas dijam tiga, mungkinkin kalo dihape kurang jelas ya, ngetiknya capek juga mungkin gitu, tapi kalo ngobrol langsung kaya gini kan lebih lengkap, kita dapet penjelasannya juga lebih enak gitu"

## **WAWANCARA 8, ALUMNI PESERTA DIDIK LKP DIAN GITAYA 2016 ANGKATAN 46**

Hari, tanggal : Senin, 06 Maret 2017

Pukul : 15.05 - 15.40 wib

Tempat : Kantor Pos Wonosari, Jl. Brigjen Katamso, Kepek, Wonosari, Gunung Kidul

Informan : Saudari MDWR

Umur : 29 tahun

### **A. *Non-academic aspects***

#### **Bagaimana kesungguhan menangani masalah peserta didik?**

"karyawannya sih oke, mereka juga *care* kok, misalnya kita butuh apa "bu ini belinya dimana?" kayak gitu, mereka pasti ngasih tau gini, gini, gini, enak kok mereka"

#### **Bagaimana respon terhadap keluhan peserta didik?**

"kalo respon, mungkin karena kita jarang ya mengeluh apa – apa ya, cuman ya terakhir keluhan itu yang tadi secara klasikal kita bayar segitu dikasihnya klasikal itu tu kita memang belum sempat menyampaikan kesana memang, tapi mungkin kalo misalnya kita slah satu menyampaikan pasti responnya yang lebih baik lagi, ada beberapa pengajar yang dia bener – bener *care* banget sama kita, yang bener – bener ngajarin tuh ada, banyak malahan, hampir semuanya"

#### **Bagaimana sikap positif?**

"intinya mereka ini, kalo misalnya kita "bu kok gini, gini, gini" kayak gitu, ada yang diganti apa apa kaya gitu, kadang kalo misale kita butuh sesuatu " bu kok kaya gini sih, mbok diganti po apa" ya mau"

#### **Bagaimana komunikasi, apakah baik?**

"ya lumayan sih, ya soalnya pelayanan umum toh, biasanya gitu"

#### **Bagaimana kepedulian kepada peserta didik secara personal?**

"kita sih kalo sama ini lumayan deket juga kok, wong saya juga sering main kesana, kalo udah alumni itu juga main kesana tanya apa ya tetep dikasih tau kok"

#### **Bagaimana jam pelayanan, apakah sesuai harapan?**

"nyaman sesuai harapan kok, disana itu enaknya gini, kalau kita mau minjem dapur, pas mau ujian atau pas bikin apa, apa, apa nyoba, kalo dirumah kan kadang dapurnya beda, jadi kalau kita ngomong jauh – jauh hari sebelumnya juga disiapin, pas nggak kuliah, kitakan tiga hari, jadi kamis, jumat, sabtu kalo nggak dipake buat privat kita minta "bu mbok minjam dapur" itu boleh"

#### **Bagaimana arsip disusun, apakah teliti?**

"kalau itu kurang tau, kurang tau"

#### **Apakah arsip mudah diperoleh?**

"gampang, gampang, pas waktu pelajaran itu nek kita butuh buku apa kayak gitu mereka juga ngeluarin"

#### **Bagaimana penguasaan terhadap prosedur pelayanan?**

"SOPnya.., karena kemarin ada yang baru satu juga ya, jadi kadang – kadang nek disuruh apa – apa masih belum cekatan, karena ada yang baru, jadi nek yang susah tu orang baru disuruh belanja ini itu tuh kadang nggak ini, tapi nek SOPnya ya lumayan"

#### **Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah terpercaya?**

"iya"

#### **Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah dengan batas waktu yang jelas?**

"kalo itu iya, heeh, cuman yang gak jelas itu tanggal masuknya biasanya karena kalo belum enam belas siswa atau berapa kaya gitu tuh belum mulai karena kan harus membayar gurunya juga toh, jadi nek udah semuanya yo, minim anak enam belas sudah bisa berangkat kelase"

### **B. *Academic aspects***

#### **Bagaimana kepedulian terhadap keadaan peserta didik?**

"peduli, enak gurunya banyak, yang dari kampus kita juga banyak kok, enak semuanya "

**Bagaimana respon terhadap permintaan bantuan?**

"baik, baik kok, direspon baik"

**Bagaimana kesungguhan memecahkan masalah peserta didik?**

"kalo itu sih menurutku sungguh – sungguh banget mas, kalo misalnya kita tanya apa juga di ini kok"

**Bagaimana komunikasi, apakah baik?**

"baik, baik, suka bercanda kaya gitu, terus ngobrol, pas waktu dihubungin mau ujian gitu nek kita pas latihan gak bisa apa kaya gitu di sms atau apa gitu suka mbales, jadi masih mau, di WA masih mau"

**Bagaimana sikap, apakah santun?**

"iya"

**Bagaimana sikap positif?**

"kalo itu sih karena ini ya, maksudnya mereka memang bener – bener ngasih taunya tuh piye yo? Yo bener – bener artine nek kita, "kamu harus gini, gini, gini" nek misal harus menghitung harga gini, gini, gini yo sampai njlimet banget, kaya gitu"

**Bagaimana pengalaman, apakah sesuai materi kursus yang diajarkan?**

"sesuai, sesuai"

**Bagaimana pendidikan, apakah sesuai materi kursus yang diajarkan?**

"sesuai, sesuai"

**Apakah memberi kesempatan konsultasi?**

"iya, iya biasanya kalo pas sebelum masuk waktu apa pas waktu kita memasak, terus habis itu juga iya kalo misalnya habis teori itu mesti dikasih nomer hape juga nanti kalo misalnya ada masalah di luar, kita kurang apa, kurang apa, kurang apa kaya gitu, nanya psti dijawab, tapi yo ngasih tau kalo kita dari digi"

**C. Reputation**

**Bagaimana penampilan instruktur, apakah profesional?**

"iya profesional"

**Bagaimana penampilan karyawan, apakah profesional?**

"ya, ya lumayan, ya lumayan sih"

**Bagaimana fasilitas akademik, apakah berkualitas baik?**

"ruang kelasnya biasa, dapurnya juga biasa, biasa sih, memenuhi juga, tapi untuk klasikal lo, tapi nek individu nggak"

**Bagaimana fasilitas ruang tunggu, apakah nyaman?**

"ruang tungguanya biasa, ya lumayan"

**Bagaimana fasilitas ruang ibadah, apakah nyaman ?**

"menurut saya sih, gimana ya, ya lumayan ajalah mas, ya mau gimana lagi adanya itu"

**Bagaimana standar minimal ukuran kelas?**

"kalo itu sih enggak sih cuman kemarin cuman dikasih tau aja belum enam belas belum ada kelas kaya gitu"

**Bagaimana materi kursus yang diajarkan, apakah lengkap?**

"ya lumayan"

**Bagaimana lokasi kampus, apakah strategis?**

"yang jelas tu apa ya, strategisnya lumayan, lumayan sih mas, saya kan dari kulon progo jadi jauh banget kan nek saya, ya karena strategis enggaknya tergantung tempat tinggalnya deke tapa nggak juga"

**Bagaimana tata ruang, apakah baik?**

"ya itu dia, yah bagus nggak bagus ya diterimalah, anggep aja lumayan"

**Bagaimana prestasi yang pernah diraih?**

"nggak tau ya"

**Apakah lulusan mudah mendapatkan pekerjaan?**

"karena nek di sana ada yang, tergantung niatnya juga, ada yang niatnya jadi wiraswasta, wirausahawan, mereka ada yang berhasil ada nggak, karena kan itu juga mbuh –mbuhan kan kalo jadi wirausahawan, nah terus ada yang disalurkan juga, jadi hotel – hotel itu udah tau kalo dari LKP Dian Gitaya tu udah ada ini nya sendiri, ketika "oh ini dari Dian Gitaya" biasanya ada prioritasnya sih, rata – rata gampang cari kerja, wong kemarin pas mau selesai it utu udah ada yang ditawarkan "kamu ke hotel ini, kemarin minta ini, ini, ini, minta casual minta apa, minta apa, minta apa" gitu dikasih tau, biassanya kalo dapet rekomendasi dari sana gampang masuknya"

**D. Access****Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah dilayani secara setara?**

"nggak, biasa sama, sama aja"

**Bagaimana kebebasan berpendapat peserta didik?**

"iya, ya itu aja misalnya kita ngeluh apa kita langsung ngomong"

**Bagaimana kerahasiaan informasi peserta didik, apakah terjamin?**

"lumayan"

**Apakah mudah dihubungi melalui telepon?**

"mudah, mudah, cuman kalo sosmed agak nggak ini, kurang, cuman telfon, nek sosmed nggak"

**Apakah menerima kritik saran untuk perbaikan?**

"menerima, menerima"

**Bagaimana standar operasional prosedur pelayanan?**

"SOPnya gimana ya, standar lah mas"

**E. Program Issues****Bagaimana keberagaman materi kursus?**

"keberagamannya oke, baik"

**Apakah struktur kursus fleksibel?**

"enggak, tetep senen, Selasa, Rabu, kecuali kalo gurunya nggak bisa nanti baru pindah"

**F. Understanding****Bagaimana dengan layanan kesehatan?**

"ada, nggak pernah make soalnya disana juga nggak kena pisau nggak apa, temen saya yang pake bisa"

**Bagaimana dengan layanan konseling?**

"konselingnya, kalo itu sih cuma sama karyawan aja yah, nggak ada yang khusus melayani konseling tu nggak ada, gitu aja"

## WAWANCARA 9, INSTRUKTUR TEORI LKP DIAN GITAYA

Hari, tanggal : Selasa, 06 Maret 2017  
Pukul : 11.03 - 11.30 wib  
Tempat : Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana FT UNY  
Informan : Saudari KK  
Umur : 57 tahun

### A. *Non-academic aspects*

#### **Bagaimana kesungguhan menangani masalah peserta didik?**

"ya sangat sungguh - sungguh"

#### **Bagaimana respon terhadap keluhan peserta didik?**

"kalo keluhan bahan nggak ada masalah karena yang menyediakan karyawan, kalo jadwal kan udah ada kontraknya lebih dulu"

#### **Bagaimana sikap positif?**

"ya prinsipnya kan melayani ya, mereka melayani, apalagi mereka swasta jadi mereka punya, artinya itu *recruitment* ya, *recruitment* peserta didik akan tergantung pada karyawannya sendiri, jadi mereka memang sangat menjaga harusnya kan seperti itu"

#### **Bagaimana komunikasi, apakah baik?**

"ya sudah sebagai teman ya kelihatannya akrab gitu aja"

#### **Bagaimana kepedulian kepada peserta didik secara personal?**

"baik gitu ya, kepedulian dalam arti yaitu mereka memahami satu persatu peserta didik, hafal karena tidak banyak"

#### **Bagaimana jam pelayanan, apakah sesuai harapan?**

"kalau jam kan ukurannya ini ya, ukurannya lamanya gitu lo, ya kalo lamanya dari mereka datang jam sepuluh sampai jam lima sore, dan tentunya mereka memfasilitasi gitu kan "

#### **Bagaimana arsip disusun, apakah teliti?**

"ya cukuplah gitu, rapi sekali mungkin ya, tidak, kamu sendiri bisa liat kan gitu"

#### **Apakah arsip mudah diperoleh?**

"yang setau saya ya, mereka tetap menyimpan, karena arsip itu biasanya bank – bank resep terutama ya dan daftar alumni saja, karena kan tanggungjawabnya juga tidak terlalu banyak gitu, hanya terkait pengarsipan resep sama pengarsipan bahan – bahan itu aja"

#### **Bagaimana penguasaan terhadap prosedur pelayanan?**

"karena ya menciptakan sendiri adalah karyawan ya, yang menentukan itu, jadi SOPnya yang mereka yakini gitu aja"

#### **Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah terpercaya?**

"iya sih, karena karyawannya *owner* sendiri, salah satu karyawannya adalah *owner*"

#### **Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah dengan batas waktu yang jelas?**

"saya tu juga kalo datang kesana hanya mengajar ya sehingga masalah apa yang diinikan setau saya nggak sampai kesana, karena mereka juga yang datang kesana itu betul – betul yang ingin belajar, beda mungkin dengan mahasiswa ya yang motivasi belajar karena orang tua, karena apa, karena apa, karena apa kalo ini kan karena sendiri sehingga nampaknya tidak terlalu memasalahkan dan masalah – masalah itu nggak ada yang terkait dengan ya kekurangan bahan, dia motivasinya justru saya lihat dari pesertanya sendiri yang tinggi, sehingga nampaknya masalah yang terkait dengan biaya, terkait dengan bahan itu, ndak ada itu, artinya justru seperti mau latihan ujian atau pun mau ujian itu bahan – bahan malah berlebih karena peserta sendiri yang menyiapkan gitu dan saya pikir itu juga udah cukup mahal begitukan, ya beda jadi motivasi mereka yang sangat tinggi sehingga tidak terlalu kelihatan masalahnya tu apa"



## **B. Academic aspects**

### **Bagaimana kepedulian terhadap keadaan peserta didik?**

"ya lebih pada mengajar ya, guru disana adalah instruktur ya, jadi kepeduliannya ya sampai pada kompetensi, tapi nampaknya kenapa mereka mengajar disana merasa nyaman karena motivasi dari pesertanya yang sangat tinggi, itu yang membuat instruktur disana pada nyaman mengajar itu seperti itu, tingginya motiv dari mereka, ya katakanlah mereka disana datang dari jauh ada juga yang dilaju gitu kan dari luar kota padahal cuma mau belajar dua jam begitukan itu dia siap untuk melaju seperti itu"

### **Bagaimana respon terhadap permintaan bantuan?**

"ya baik, karena mereka itu juga hubungannya juga sebagai selain instruktur ya sebagai teman gitu kan, baik, kelihatannya pada saya minta resep minta tambahan lewat WA lewat apa kaya gitu"

### **Bagaimana kesungguhan memecahkan masalah peserta didik?**

"terutama untuk mencapai kompetensi tetep, ya, ya, seberapa sungguh – sungguh saya rasa ya sungguh – sungguh, dibuktikan dengan jam ya, jam itu kalau mengajar satu jam pertemuan itu enam puluh menit, mereka capai semua, baik teori maupun praktek jadi kalo saya dua jam bukan dua kali lima puluh menit tapi dua kali enam puluh menit"

### **Bagaimana komunikasi, apakah baik?**

"ya rata – rata sebagai instruktur baik gitu lo, karena mereka juga memilih instruktur – instruktur yang baik mestinya gitu kan, apakah itu juga dari instruktur praktisi apa instruktur ini juga merka itu ya"

### **Bagaimana sikap, apakah santun?**

"ya sebagai guru kan punya standar, standar sopan santun, saya pikir gak ada yang macem – macem, termasuk malah yang praktek ya justru menampilkan *performance* yang bagus gitu, pake pakaian yang lengkap, sama saja saya pikir dengan pendidik, walaupun tempatnya sederhana tetapi dia *performance*, justru dari siswanya masih ada yang pakai sandal, tapi juga tidak ditegur karena memang ini pendidikan nonformal, karena gak ada aturannya gitu, biasanya mereka tau sendiri"

### **Bagaimana sikap positif?**

"ya prinsipnya kan melayani ya, mereka melayani, apalagi mereka swasta jadi mereka punya, artinya itu *recruitment* ya, *recruitment* peserta didik akan tergantung pada karyawannya sendiri, jadi mereka memang sangat menjaga harusnya kan seperti itu"

### **Bagaimana pengalaman, apakah sesuai materi kursus yang diajarkan?**

"pasti sesuai dan harus sesuai, misalnya mengajar apa misalnya orang yang punya pengalaman mengajar pasti dia pasti punya aktivitas di pastri, orang yang mengajar dimasukan Indonesia pasti punya *background* itu ya seperti itu lah "

### **Bagaimana pendidikan, apakah sesuai materi kursus yang diajarkan?**

"relevan"

### **Apakah memberi kesempatan konsultasi?**

"ya memberikan"

## **C. Reputation**

### **Bagaimana penampilan instruktur, apakah profesional?**

"nampaknya lebih bagus kamu potret deh, yang disebut penampilan profesional itu seperti apa, baik – baik dilihat gitu lo, ya karena menurut saya sih cukup bisa profesional, artinya sebagai seorang instruktur dibidang apa, praktek iya, teori, cukuplah, bagus gitu kan"

### **Bagaimana penampilan karyawan, apakah profesional?**

"iya seperti artinya tidak aneh – aneh, seperti orang masuk kantor biasa, dia punya satu dua seragam tapi kan justru punya seragam kalo dia keluar, inikan juga namanya pendidikan nonformal itu kan tidak terikat hal – hal yang seperti itu tidak harus seragam gitu kan, tapi saya lihat masih normal artinya

tidak pake celana jeans gitukan, tidak pake apa, rambut tidak dimerah – merah, misal ibu – ibu ya masih pake kerudung”

**Bagaimana fasilitas akademik, apakah berkualitas baik?**

“memadai tapi sederhana”

**Bagaimana fasilitas ruang tunggu, apakah nyaman?**

“ya bisa tapi sederhana juga, seperti itukan bisa dilihat”

**Bagaimana fasilitas ruang ibadah, apakah nyaman ?**

“ya sesuai kondisi yang ada itu, itukan udah ngontrak tuh, kalo masalah nyaman atau tidak relative tapi, sholat tetep bisa, disediakan untuk sholat itu ada gitu”

**Bagaimana standar minimal ukuran kelas?**

“mereka tu kan ingin meraih sebanyak – banyaknya tapi standar ukuran kelas ada sih sebenarnya, dua puluh orang, karena kapasitasnya juga gak besar, hanya dua puluh”

**Bagaimana materi kursus yang diajarkan, apakah lengkap?**

“itu mas harus melihat kurikulumnya dong, kalo menurut saya kan gini bukan masalah lengkap atau tidak, sesuai dengan tujuannya gitu, yakan mereka hanya mengajarkan misalnya international cooking school jadi arahnya tuh kesana gitu lo, jadi kalo masalah lengkap atau tidak, kapasitasnya saya pikir karena ini Dian Gitaya sudah bertahn – tahun ya dan dipercaya jadi walaupun kondisinya sederhana saya pikir justru mereka tu outputnya sangat bagus, karena satu ditunjang oleh motivasi yang tinggi, mungkin juga materi – materi yang diberikan instruktur sehingga justru outputnya mereka banyak yang berhasil menjadi pengusaha”

**Bagaimana lokasi kampus, apakah strategis?**

“enggak, membahayak karena itu dipojok”

**Bagaimana tata ruang, apakah baik?**

“ya itulah kondisi kampusnya, ruang pelatihannya seperti itu, jadi kelihatannya itu malah kurang representatif kalau untuk jadi, ruang itu karena tempat parker nggak ada gitukan, itu tuh kurang kalo menurut saya”

**Bagaimana prestasi yang pernah diraih?**

“kalo karyawannya ada, pengelolaan di nonformal, kemudian dari instrukturnya juga ada yang pernah juara, kan ada lomba instruktur gitu lo, kalo saya tuh gak pernah ikut kejuaraan, kalo jadi jurinya sering, kalo kemarin tu tiap tahun gitu lo”

**Apakah lulusan mudah mendapatkan pekerjaan?**

“iya, karena mereka itu kan gini satu tadi motivasinya tinggi kedua itu kompetrnsi tambahan, karena disana tu ada yang sarjana ekonomi, sarjana hukum, akuntansi, dokter gitu, pengusaha, ibu rumah tangga, pejabat, sampai hanya lulusan sma sendiri ada, ya tadi jadi kalo masalah pekerjaan sebagai pekerja tambahan dan mereka yang mau banting stir bahkan ada yang dulu saya punya siswa tuh kerja di Sydney apa diluar negeri kana da rumah makan yang memang setengah taun buka setengah taun off ya, setengah taun untuk belajar la mereka pada belajar di Dian Gitaya, jadi masa reses nya itu di isi, saya pikir kalo lapangan kerja mereka itu, niat banget bekerja dibidang makanan”

#### **D. Access**

**Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah dilayani secara setara?**

“kita kan syukurnya sudah punya pengalaman ya dalam menghadaapi hal – hal seperti itu, ya sama tapi berbeda, ya seperti kita menghadapi satu kelas yang sangat beragam itu seharusnya bagaimana gitu, pelayanan individual sih agak sulit tetapi paling tidak kita harus, biasanya instruktur sudah tau caranya bagaimana cara menghadapi mereka yang sudah punya bekal kompetensi tertentu atau yang masih nol, nggak ada diskriminasi”

**Bagaimana kebebasan berpendapat peserta didik?**

“iya, ya saat diskusi kan sama, saat bertanya sama”

**Bagaimana kerahasiaan informasi peserta didik, apakah terjamin?**

"kalau dulu tuh saya menilai ya, tapi kalau sekarang tu enggak ya, mungkin karena ada uji kompetensi dari dinas ya, saya nggak memberikan nilai akhi tuh, sekarang itu nggak, kalau data diri hanya biodata saja, nggak jadi masalah dan itu kan pribadi, misalnya dia mau menceritakan atau pas kenalan dia mau menceritakan apa atau tidak menceritakan apa ya itu kan hak – hak dia kan, ya saya pikir instruktur itu apalagi yang mengerti tentang pendidikan kan punya kode etik, kita nggak boleh menjelek – jelekkan siswa kepada orang lain atau juga nggak boelh menekan biar orang lain kan tau sendiri, misalnya kan ada yang over atau apa atau apa, tidak perlu di diskriminasikan oleh dosen seandainya dia sudah seperti itu kan peserta didik tau sendiri"

**Apakah mudah dihubungi melalui telepon?**

"ya mudah"

**Apakah menerima kritik saran untuk perbaikan?**

"ya bisa, sebatas bisa diakomodir"

**Bagaimana standar operasional prosedur pelayanan?**

"ya dia sudah menentukan SOP sendiri sih ya, misalnya praktek sekian kali teori sekian kali dan itu sudah disepakati sebelumnya, sudah punya SOP tapi ya itu SOP nya tidak selalu tertulis gitu"

**E. Program Issues**

**Bagaimana keberagaman materi kursus?**

"keberagaman kan itu kan seperti yang tertera dalam kurikulumnya, tapi juga melayani privat"

**Apakah struktur kursus fleksibel?**

"kayaknya sore menyesuaikan mereka yang bekerja, sulit yah karena mereka kebanyakan bukan, bukan yang utama ya, mereka yang sudah bekerja, mereka yang, itu mereka bisa mengikuti sore"

**F. Understanding**

**Bagaimana dengan layanan kesehatan?**

"nggak, tapi kalo sekedar kotak P3K mah adalah, tapi kalo layanan kesehatan, inikan lembaga kecil aja"

**Bagaimana dengan layanan konseling?**

"nggak ada dia cuma instruktur, sama itu aja, dulu misalnya kalo yang ada konseling beberapa itu biasanya dilempar ke instruktur"

## **WAWANCARA 10, ALUMNI PESERTA DIDIK LKP DIAN GITAYA 2016 ANGKATAN 46**

Hari, tanggal : Rabu, 07 Maret 2017  
Pukul : 14.40 - 15.00 wib  
Tempat : LKP Dian Gitaya, Jl. Juwadi, Kotabaru  
Informan : Saudari NRLH  
Umur : 28 tahun

### **A. *Non-academic aspects***

#### **Bagaimana kesungguhan menangani masalah peserta didik?**

"kalo menangani itu mereka apa ya, milih – milih, kalo siswanya mereka cukup nyaman atau cukup baik ntah cukup apa yang mereka lihat, itu tuh akan mereka baik akan ditanyakan terus, ini dan itu segala macem, kalo kira – kira siswanya tidak ada baiknya di penglihatan ya udah cuek – cuek aja, tapi adasih beberapa ada yang baik banget, gak banyak omong tapi dia menunjukkan sikap aja, bahwa dia peduli terhadap siswanya"

#### **Bagaimana respon terhadap keluhan peserta didik?**

"oh kalo itu mereka cukup ini, cukup bagus sih kalo liat dari situ karena kan mereka datang mereka kan lagi berkelompok, mungkin salah satunya tu nggak baik gitu responnya, contoh aja masalah AC gitu ya kami bilang AC nya gini, cepet datang, baik kalo masalah kaya gitu – kaya gitu"

#### **Bagaimana sikap positif?**

"mmm, mereka apa ya, positif mereka gak ada yang negatif kadang di akhir nggak sesuai dengan yang dibilang di awal, mereka pas di awal itu ya mungkin karena salah satu yang ngomong kan mereka itu ada perwakilan jadi yang mewakilkan itu sangat baik, baik sekali omongannya tapi nanti dikenyataannya seperti itu"

#### **Bagaimana komunikasi, apakah baik?**

"mereka baik sekali"

#### **Bagaimana kepedulian kepada peserta didik secara personal?**

"ya sama seperti yang pertama pilih – pilih, kalau misal siswa yang A dia punya keunggulan mungkin dari segi materi, dari segi yang dia punya dia sangat peduli, karena apa, yak karena dia ada bawa ini, bawa ini, bawa itu, kayak nyogok gitu, maksudnya contohnya dari rumah dia bawa apa, dibawain suatu menu gitukan atau apa yang dia buat"

#### **Bagaimana jam pelayanan, apakah sesuai harapan?**

"kalo itu baik, mereka siaga kok kalo itu, masalah itu"

#### **Bagaimana arsip disusun, apakah teliti?**

"enggak, kurang, contohnya ini dari sertifikat aja yang terakhir ya, dari kata P jadi, seharusnya, sampai aku liat yang bagus kan februari ya, bukan pebruari toh, terus sama di sertifikat temen itu yang di depan nama dia yang dibelakang nama aku misal, itu ada nyata, ini kami mau benerin, itu kayaknya kurang teliti, terus masalah absen juga di awal berapa kali kan direvisikan, nama, titel, segala macem nama juga, ya tetep kaya gitu juga gak langsung jadi gitu lo"

#### **Apakah arsip mudah diperoleh?**

"gampang"

#### **Bagaimana penguasaan terhadap prosedur pelayanan?**

"mereka cukup menguasai kalo itu, mereka dibidang masing – masing sangat bagus aku salut disitu"

#### **Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah terpercaya?**

"terpercaya dong, soalnya mereka ngambil guru dari luar tu guru – guru yang cukup kompeten, itu bagus, jadi kami juga sebagai siswa sangat bangga disitu"

#### **Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah dengan batas waktu yang jelas?**

"itu mereka langsung cepet sih kalo masalah kaya gitu, siaga tetep, siaga kalo masalah, mereka itu sih kelebihannya"

## **B. Academic aspects**

### **Bagaimana kepedulian terhadap keadaan peserta didik?**

"kalo itu ngejelasin sih, kadang, ya kembali lagi ke awal, jawaban saya tetap konsisten, ya itu pilih – pilih kalo misalnya yang gak disukai nanti, ya tetep, tetep kasih tau, tetep peduli tapi nanti di nada omongannya, gitu aja"

### **Bagaimana respon terhadap permintaan bantuan?**

"o kalo itu, cepet sih kalo minta bantuin disini, apa – apa yo tetep, tetep"

### **Bagaimana kesungguhan memecahkan masalah peserta didik?**

"apa ya, sungguh aja lah"

### **Bagaimana komunikasi, apakah baik?**

"ya kalo itu dia baik sekali, mengayomi kalo itu, semuanya baik disini, kelebihan di sini pelayanan, komunikasi, dan lain – lain baik sekali di sini"

### **Bagaimana sikap, apakah santun?**

"sopan"

### **Bagaimana sikap positif?**

"mereka memiliki ucapan yang cukup maut untuk membuat kita terpesona mendengarnya, pokoknya mereka cukup positiflah"

### **Bagaimana pengalaman, apakah sesuai materi kursus yang diajarkan?**

"sesuai banget, sesuai banget jadi dibidangnya, misalnya bu ID aku suka banget, bu ID di lapangannya seperti itu baik, maksudnya punya, apa ya, pekerjaan itu udah jauh kemana – mana, setelah dia ngajar dia memberikan kami apa yang dia hasilkan kemarin, dan hampir semua yang kami lihat mereka cukup bagus"

### **Bagaimana pendidikan, apakah sesuai materi kursus yang diajarkan?**

"o itu, sesuai, sesuai kalo itu, heeh"

### **Apakah memberi kesempatan konsultasi?**

"oh memberi, sangat itu, pas kami lagi teori, terus pas praktek juga ada, kami disuruh aktif sebenarnya sama guru - gurunya"

## **C. Reputation**

### **Bagaimana penampilan instruktur, apakah profesional?**

"ya, profesional, cukup bagus"

### **Bagaimana penampilan karyawan, apakah profesional?**

"eee apa ya? profesional kali yah? Nggak kayaknya, ntahlah aku bingung, penampilan cukup bagus"

### **Bagaimana fasilitas akademik, apakah berkualitas baik?**

"fasilitasnya aku kurang setuju, maksudnya kurang menurutku, untuk teori tu cukup, tapi untuk praktek ada beberapa yang kurang seperti, meja, tatanan ini, kalo hujan itu bocor, kaya gitu itu cukup mengganggu"

### **Bagaimana fasilitas ruang tunggu, apakah nyaman?**

"kurang, itu kurang nyaman, jadi terlalu sempit menurutku, jadi tata ruangnya juga kurang rapih menurutku"

### **Bagaimana fasilitas ruang ibadah, apakah nyaman ?**

"oh kami nyaman, nyaman"

### **Bagaimana standar minimal ukuran kelas?**

"kalo itu? Aku nggak tau, berapa ya? Jadi kemarin tuh dapetnya enam belas ya jadinya cukup segitu aja"

### **Bagaimana materi kursus yang diajarkan, apakah lengkap?**

"oh lengkap, lengkap yang diajarkan, walaupun nanti nggak, ya mungkin kami dikejar waktu juga kan cuma enam toh, jadi kami masih pengen lanjut, tapi ini bulan ini waktunya udah abis gitu"

**Bagaimana lokasi kampus, apakah strategis?**

"oh iya, tapi gak enak diparkirnya"

**Bagaimana tata ruang, apakah baik?**

"emmm masih kurang rapih, kurang menurutku"

**Bagaimana prestasi yang pernah diraih?**

"kalo itu aku nggak inget, ada nggak ya?"

**Apakah lulusan mudah mendapatkan pekerjaan?**

"itu mudah kalo kita mencari kerja karena kita kan bersertifikat kami cukup dihargai kalau di luar"

#### ***D. Access***

**Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah dilayani secara setara?**

"iya heem kalo itu setara, gak ada yang membedakan, kami aman"

**Bagaimana kebebasan berpendapat peserta didik?**

"diberikan, kami diberikan waktu kami sama guru kami disuruh berpendapat, langkah apa kedepan yang akan kamu lakukan gitu kan, terus kami berpendapat disitu, terus kadang guru itu menyetujui apa yang kita ucapkan disitu"

**Bagaimana kerahasiaan informasi peserta didik, apakah terjamin?**

"iya terjaga"

**Apakah mudah dihubungi melalui telepon?**

"mudah sangat mudah sekali, aku sms aja"

**Apakah menerima kritik saran untuk perbaikan?**

"disini mau terima yang baik, yang negatif enggak"

**Bagaimana standar operasional prosedur pelayanan?**

"standarnya masih, ya baik sih sedikit, sedikit aja baiknya"

#### ***E. Program Issues***

**Bagaimana keberagaman materi kursus?**

"bagus ajalah"

**Apakah struktur kursus fleksibel?**

"kalo sesuka hati tidak, mereka melihat dari gurunya juga, kira – kira gurunya seperti ini nanti diganti keguru yang bisa"

#### ***F. Understanding***

**Bagaimana dengan layanan kesehatan?**

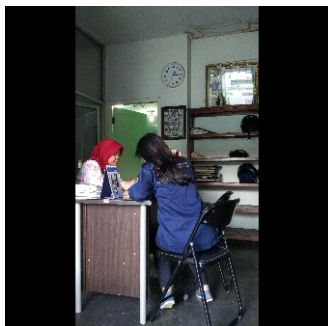
"oh itu terjamin, dan aku belum pernah lecet jadi aku gak pernah pake, temenku pake. Kurang lengkap menurutku itu kayak dirumahan itu bukan di tempat yang kursus, karena kita kursus berhadapan dengan pisau, api, dan lain – lain itu kan resikonya cukup ada"

**Bagaimana dengan layanan konseling?**

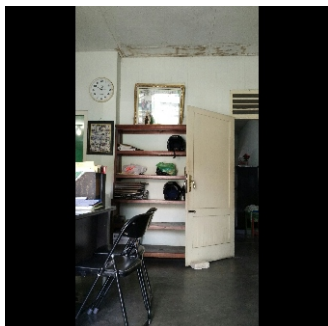
"mereka cukup, cukup baik, cukup baik kalo ada keluhan dari siswa – siswanya"

## **LAMPIRAN 15. DOKUMENTASI PENELITIAN**

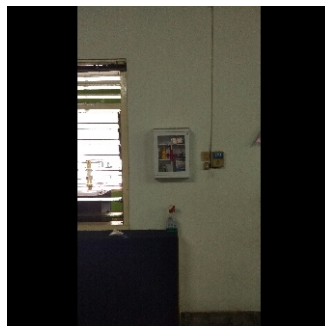
## DOKUMENTASI



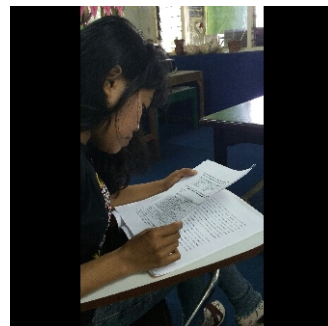
Karyawan melayani peserta didik



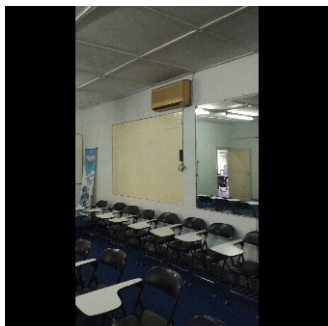
Rak penyimpanan helm dan album foto



Kotak P3K di Ruang Tengah



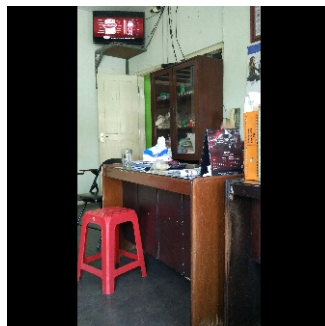
Peserta didik mengamati pedoman wawancara



Ruang tengah atau ruang display saat praktikum



Belajar materi kursus di ruang kelas teori



Meja karyawan tempat pendaftaran



Hasil praktik peserta didik membuat sandwich



Meja, kompor, dan stall hias



Peserta didik membuat snack songgo buwono



Suasana pembelajaran kursus di dapur



Peserta didik mengenakan seragam cook baru



Hasil praktik membuat kroket



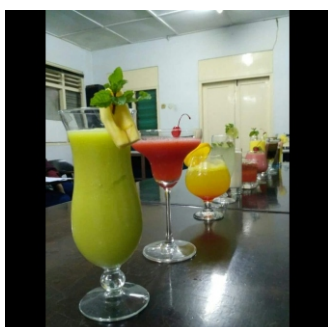
Peserta didik belajar kewirausahaan



Hasil praktikum membuat roti



Peserta didik mengukir buah semangka



Hasil Praktikum bartending



Hasil olahan praktik membuat snack tradisional



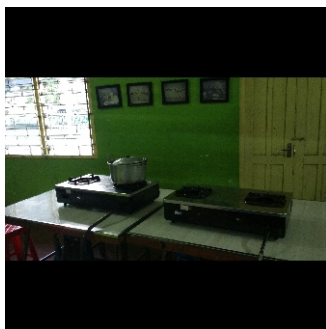
Foto bersama instruktur selepas praktik



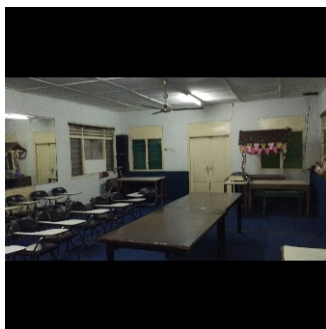
Peserta didik foto bersama instruktur



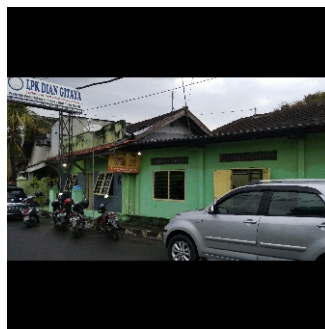
## DOKUMENTASI



Kompur dan meja untuk praktik



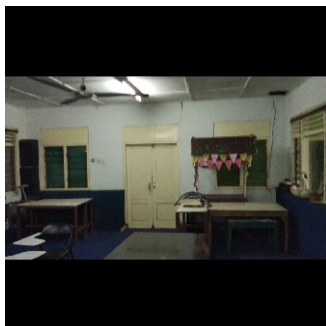
Ruang tengah



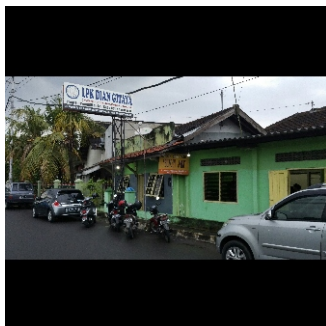
Lokasi parkir yang berada di halaman gedung



Papan pengumuman



Ruang tengah atau ruang disply saat praktikum



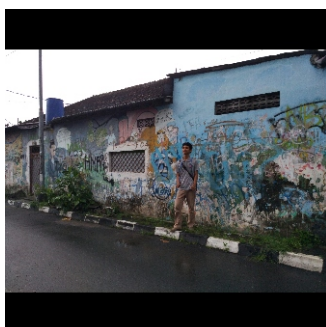
LPK Dian Gitaya nampak dari depan



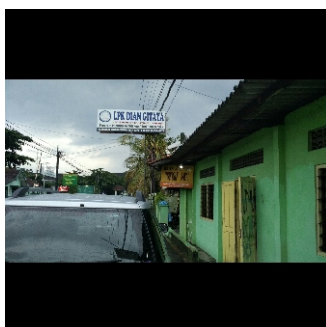
Dapur praktik saat digunakan



Meja karyawan



LPK Dian Gitaya nampak dari belakang



Papan LPK Dian Gitaya nampak dari samping



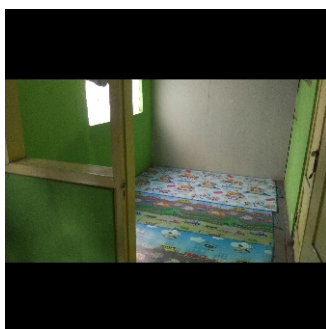
Suasana pembelajaran kursus di dapur



Peserta didik memasak di ruang dapur



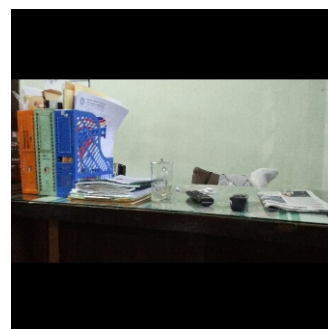
Aneka perlengkapan membuat kue dan roti



Ruang ibadah sholat yg ter letak di belakang



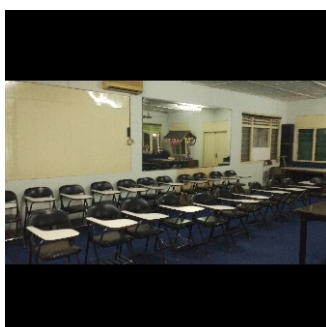
Peserta didik mencoba mempraktikan



Meja karyawan



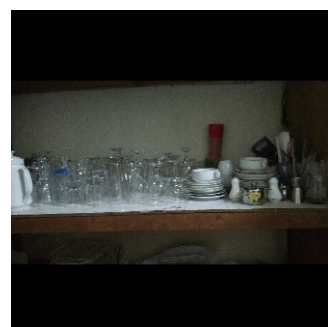
Display saat ujian



Ruang tengah yg bisa digunakan untuk ruang teori



Aneka perlengkapan memasak

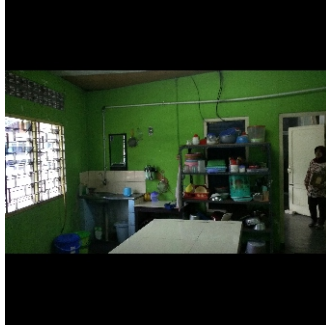


Aneka peralatan saji

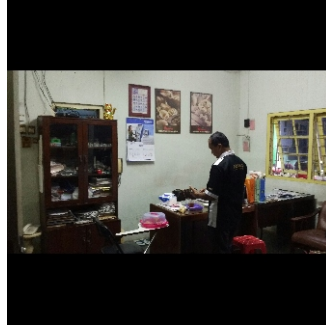
## DOKUMENTASI



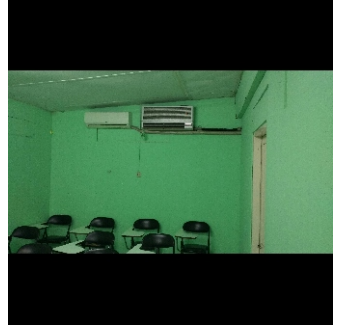
Interaksi antara peserta didik dengan karyawan



Dapur praktik saat tidak digunakan



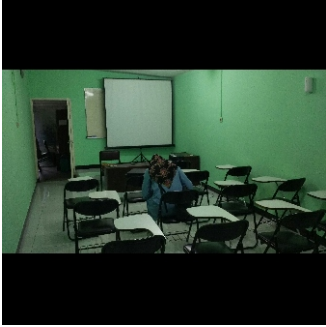
Ruang pendaftaran dan meja para karyawan



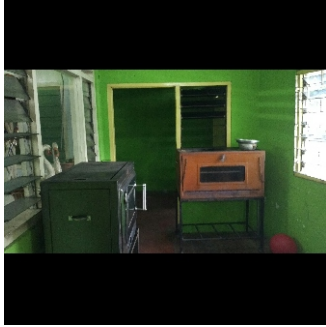
Bagian belakang ruang teori



Proyektor di ruang teori



Bagian depan ruang teori



Oven yang digunakan untuk memanggang

*PS. Seluruh gambar tersebut merupakan hasil dokumentasi pribadi peneliti dan sebagian di dapatkan dari akun Facebook LPK Dian Gitaya.*

## **LAMPIRAN 16.** PERHITUNGAN PENGOLAHAN DATA PENELITIAN

## Perhitungan Pengolahan Data Penelitian

Dalam mengolah data yang diperoleh dari teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, masing – masing teknik mempunyai perhitungan yang berbeda. Namun setiap data akan dikonversi menjadi skala likert dan persentase menggunakan perhitungan matematika sederhana. Hasil akhir pengukuran kualitas adalah nilai rata – rata dari data – data yang diperoleh dari ketiga teknik tersebut. Berikut adalah rumus perhitungan dan tabel hasil penghitungan data.

### 1. Teknik Dokumentasi

Setiap indikator kualitas akan dinilai berdasarkan skala likert. Jika telah mendapatkan angka dari salah satu skala, kemudian angka tersebut diubah menjadi bentuk persentase. Berikut cara konversi skala likert dokumentasi menjadi persentase:

$$\text{Hasil skala jawaban} = 100 \%$$

**Contoh :** Dari lima skala likert, pada indikator “penampilan instruktur” mendapatkan nilai “4” atau “baik”, maka nilai “penampilan instruktur” dalam persentase adalah 100% baik.

### 2. Teknik Observasi

Setiap indikator kualitas akan dinilai berdasarkan skala likert. Jika telah mendapatkan angka dari salah satu skala, kemudian angka tersebut diubah menjadi bentuk persentase. Berikut cara konversi skala likert observasi menjadi persentase:


$$\text{Hasil skala jawaban} = 100 \%$$

**Contoh :** Dari lima skala likert, pada indikator “penampilan instruktur” mendapatkan nilai “4” atau “baik”, maka nilai “penampilan instruktur” dalam persentase adalah 100% baik.

### 3. Teknik Wawancara

Pada teknik wawancara hasil penelitian akan direduksi berdasarkan skala likert yaitu dari skala 1 sampai 5 atau dari skala sangat baik sampai dengan sangat kurang. Kemudian masing – masing hasil wawancara dari tiap – tiap informan dinilai menggunakan skala tersebut kemudian hasilnya dikelompokkan berdasarkan skala. Setiap kelompok akan dikonversi menjadi persentase untuk memudahkan penghitungan.

**Contoh :** Dari lima skala likert, pada indikator “penampilan instruktur” sebanyak 5 informan berpendapat baik, 3 informan berpendapat cukup baik, dan 2 informan berpendapat kurang baik. Maka diperoleh data sebagai berikut:

5 informan = baik		$5/10 \times 100\% = 50\%$
3 informan = cukup baik		$3/10 \times 100\% = 30\%$
2 informan = kurang baik		$2/10 \times 100\% = 20\%$

Dari perhitungan diatas menghasilkan bahwasannya penampilan instruktur 50% baik, 30% cukup baik, dan 20% kurang baik.

#### 4. Hasil Akhir

Pada hasil akhir ketiga data dari masing – masing teknik digabung menjadi satu dan dirata rata sehingga nanti nilai dengan skor paling tinggi adalah hasil akhir kualitas.

$$\frac{\text{Dokumentasi} + \text{Observasi} + \text{Wawancara}}{3} = \text{kualitas}$$

Berikut adalah konversi skala likert menjadi persentase :

Skala Likert	Persentase
5 (sangat baik)	100
4 (baik)	80
3 (cukup)	60
2 (kurang)	40
1 (sangat kurang)	20

## Perhitungan Pengolahan Data Penelitian

### *Non-Academic Aspects*

Indikator	Hasil dalam Persen					Hasil dalam Skala	
	Wawancara	Observasi	Dokumentasi	Jumlah	Rerata	Skala likert	Hasil akhir
kesungguhan karyawan	0	0	0	0	0.00	sangat baik	baik
	50	100	0	150	50.00	baik	
	0	0	0	0	0.00	cukup	
	50	0	0	50	16.67	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
respon karyawan	0	0	0	0	0.00	sangat baik	baik
	93	100	0	193	64.33	baik	
	0	0	0	0	0.00	cukup	
	7	0	0	7	2.33	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
sikap positif karyawan	0	0	0	0	0.00	sangat baik	baik
	93	100	0	193	64.33	baik	
	0	0	0	0	0.00	cukup	
	7	0	0	7	2.33	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
komunikasi karyawan	0	0	0	0	0.00	sangat baik	baik
	93	100	0	193	64.33	baik	
	7	0	0	7	2.33	cukup	
	0	0	0	0	0.00	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
kepedulian karyawan	0	0	0	0	0.00	sangat baik	baik
	47.5	100	0	147.5	49.17	baik	
	38	0	0	38	12.67	cukup	
	14.25	0	0	14.25	4.75	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
jam pelayanan	0	0	0	0	0.00	sangat baik	cukup
	85.5	0	0	85.5	28.50	baik	
	0	100	100	200	66.67	cukup	
	14.5	0	0	14.5	4.83	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
ketelitian arsip	0	0	0	0	0.00	sangat baik	kurang
	0	0	0	0	0.00	baik	
	57	0	0	57	19.00	cukup	
	14.5	100	100	214.5	71.50	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	

Indikator	Hasil dalam Persen					Hasil dalam Skala	
	Wawancara	Observasi	Dokumentasi	Jumlah	Rerata	Skala likert	Hasil akhir
kemudahan akses arsip	0	0	0	0	0.00	sangat baik	baik
	93	100	0	193	64.33	baik	
	7	0	0	7	2.33	cukup	
	0	0	0	0	0.00	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
penguasaan prosedur pelayanan	0	0	0	0	0.00	sangat baik	cukup
	30.75	0	0	30.75	10.25	baik	
	60	100	0	160	53.33	cukup	
	9.25	0	0	9.25	3.08	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
pelayanan terpercaya	0	0	0	0	0.00	sangat baik	baik
	85.5	100	0	185.5	61.83	baik	
	14.5	0	0	14.5	4.83	cukup	
	0	0	0	0	0.00	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
batas waktu pelayanan	0	0	0	0	0.00	sangat baik	baik
	83.5	100	0	183.5	61.17	baik	
	16.5	0	0	16.5	5.50	cukup	
	0	0	0	0	0.00	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	

$$\text{Hasil akhir} = \frac{8 (\text{baik}) + 2 (\text{cukup}) + 1 (\text{kurang})}{11} = \frac{8 (4) + 2 (3) + 1 (2)}{11} = 3,63 \text{ ( antara baik dan cukup)}$$

$$\text{Jika dalam persentase maka} = \frac{3,63}{5} \times 100\% = 72.6 \%$$



## Perhitungan Pengolahan Data Penelitian

### Academic Aspects

Indikator	Hasil dalam Persen					Hasil dalam Skala	
	Wawancara	Observasi	Dokumentasi	Jumlah	Rerata	Skala likert	Hasil akhir
kepedulian instruktur	0	0	0	0	0.00	sangat baik	baik
	78.2	100	0	178.2	59.40	baik	
	7	0	0	7	2.33	cukup	
	14.5	0	0	14.5	4.83	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
respon instruktur	0	0	0	0	0.00	sangat baik	baik
	85.5	100	0	185.5	61.83	baik	
	7.25	0	0	7.25	2.42	cukup	
	7.25	0	0	7.25	2.42	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
kesungguhan instruktur	0	0	0	0	0.00	sangat baik	baik
	50	100	0	150	50.00	baik	
	50	0	0	50	16.67	cukup	
	0	0	0	0	0.00	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
komunikasi instruktur	20	0	0	20	6.67	sangat baik	baik
	80	100	0	180	60.00	baik	
	0	0	0	0	0.00	cukup	
	0	0	0	0	0.00	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
sikap santun	0	0	0	0	0.00	sangat baik	baik
	100	100	0	200	66.67	baik	
	0	0	0	0	0.00	cukup	
	0	0	0	0	0.00	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
sikap positif	0	0	0	0	0.00	sangat baik	baik
	100	100	0	200	66.67	baik	
	0	0	0	0	0.00	cukup	
	0	0	0	0	0.00	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
pengalaman instruktur	10	0	0	10	3.33	sangat baik	baik
	80	100	0	180	60.00	baik	
	10	0	0	10	3.33	cukup	
	0	0	0	0	0.00	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	



Indikator	Hasil dalam Persen					Hasil dalam Skala	
	Wawancara	Observasi	Dokumentasi	Jumlah	Rerata	Skala likert	Hasil akhir
pendidikan instruktur	0	0	0	0	0.00	sangat baik	baik
	80	100	0	180	60.00	baik	
	20	0	0	20	6.67	cukup	
	0	0	0	0	0.00	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
konsultasi	0	0	0	0	0.00	sangat baik	baik
	100	100	0	200	66.67	baik	
	0	0	0	0	0.00	cukup	
	0	0	0	0	0.00	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	

$$\text{Hasil akhir} = \frac{9(\text{baik})}{9} = \frac{9(4)}{9} = 4 (\text{baik})$$

$$\text{Jika dalam persentase maka} = \frac{4}{5} \times 100\% = 80\%$$

## Perhitungan Pengolahan Data Penelitian

### Reputation

Indikator	Hasil dalam Persen					Hasil dalam Skala	
	Wawancara	Observasi	Dokumentasi	Jumlah	Rerata	Skala likert	Hasil akhir
penampilan instruktur	10	0	0	10	3.33	sangat baik	baik
	80	100	100	280	93.33	baik	
	0	0	0	0	0.00	cukup	
	10	0	0	10	3.33	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
penampilan karyawan	0	0	0	0	0.00	sangat baik	cukup
	40	0	0	40	13.33	baik	
	20	100	0	120	40.00	cukup	
	40	0	0	40	13.33	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
fasilitas akademik	0	0	0	0	0.00	sangat baik	kurang
	0	0	0	0	0.00	baik	
	60	0	0	60	20.00	cukup	
	40	100	0	140	46.67	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
fasilitas ruang tunggu	0	0	0	0	0.00	sangat baik	kurang
	20	0	0	20	6.67	baik	
	30	0	0	30	10.00	cukup	
	50	100	0	150	50.00	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
fasilitas ruang ibadah	0	0	0	0	0.00	sangat baik	kurang
	20	0	0	20	6.67	baik	
	30	0	0	30	10.00	cukup	
	40	100	0	140	46.67	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
standar ukuran kelas	0	0	0	0	0.00	sangat baik	cukup
	30	0	0	30	10.00	baik	
	0	100	0	100	33.33	cukup	
	10	0	0	10	3.33	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
materi kursus	0	0	0	0	0.00	sangat baik	baik
	70	100	0	170	56.67	baik	
	20	0	100	120	40.00	cukup	
	0	0	0	0	0.00	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	

Indikator	Hasil dalam Persen					Hasil dalam Skala	
	Wawancara	Observasi	Dokumentasi	Jumlah	Rerata	Skala likert	Hasil akhir
lokasi	0	0	0	0	0.00	sangat baik	baik
	80	100	0	180	60.00	baik	
	10	0	0	10	3.33	cukup	
	10	0	0	10	3.33	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
tata ruang	0	0	0	0	0.00	sangat baik	kurang
	20	0	0	20	6.67	baik	
	10	0	0	10	3.33	cukup	
	70	100	0	170	56.67	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
prestasi	0	0	0	0	0.00	sangat baik	kurang
	0	0	0	0	0.00	baik	
	20	0	0	20	6.67	cukup	
	0	100	0	100	33.33	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
lulusan	0	0	0	0	0.00	sangat baik	baik
	100	100	0	200	66.67	baik	
	0	0	0	0	0.00	cukup	
	0	0	0	0	0.00	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	

$$\text{Hasil akhir} = \frac{4 (\text{baik}) + 2 (\text{cukup}) + 5 (\text{kurang})}{11} = \frac{4 (4) + 2 (3) + 5 (2)}{11} = 2.90 \text{ ( antara kurang dan cukup)}$$

$$\text{Jika dalam persentase maka} = \frac{2.90}{5} \times 100\% = 58\%$$

## Perhitungan Pengolahan Data Penelitian

Access

Indikator	Hasil dalam Persen					Hasil dalam Skala	
	Wawancara	Observasi	Dokumentasi	Jumlah	Rerata	Skala likert	Hasil akhir
kesetaraan pelayanan	0	0	0	0	0.00	sangat baik	baik
	100	100	0	200	66.67	baik	
	0	0	0	0	0.00	cukup	
	0	0	0	0	0.00	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
kebebasan berpendapat	0	0	0	0	0.00	sangat baik	baik
	100	100	0	200	66.67	baik	
	0	0	0	0	0.00	cukup	
	0	0	0	0	0.00	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
kerahasiaan informasi	0	0	0	0	0.00	sangat baik	baik
	50	100	0	150	50.00	baik	
	30	0	0	30	10.00	cukup	
	0	0	0	0	0.00	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
kemudahan komunikasi via telepon	0	0	0	0	0.00	sangat baik	baik
	100	100	0	200	66.67	baik	
	0	0	0	0	0.00	cukup	
	0	0	0	0	0.00	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
kritik dan saran untuk perbaikan	0	0	0	0	0.00	sangat baik	baik
	70	100	0	170	56.67	baik	
	10	0	0	10	3.33	cukup	
	0	0	0	0	0.00	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
standar operasional prosedur pelayanan	0	0	0	0	0.00	sangat baik	cukup
	0	0	0	0	0.00	baik	
	50	100	0	150	50.00	cukup	
	0	0	0	0	0.00	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	

$$\text{Hasil akhir} = \frac{5 (\text{baik}) + 1 (\text{cukup})}{6} = \frac{5 (4) + 1 (3)}{6} = 3,83 \text{ ( antara baik dan cukup)}$$

$$\text{Jika dalam persentase maka} = \frac{3.83}{5} \times 100\% = 76.6 \%$$

## Perhitungan Pengolahan Data Penelitian

### Program Issues

Indikator	Hasil dalam Persen					Hasil dalam Skala	
	Wawancara	Observasi	Dokumentasi	Jumlah	Rerata	Skala likert	Hasil akhir
keberagaman materi kursus	0	0	0	0	0.00	sangat baik	baik
	80	100	100	280	93.33	baik	
	20	0	0	20	6.67	cukup	
	0	0	0	0	0.00	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
struktur program kursus	0	0	0	0	0.00	sangat baik	kurang
	0	0	0	0	0.00	baik	
	0	0	0	0	0.00	cukup	
	100	100	100	300	100.00	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	

$$\text{Hasil akhir} = \frac{1 (\text{baik}) + 1 (\text{kurang})}{2} = \frac{1 (4) + 1 (2)}{2} = 3,5 \text{ ( antara baik dan cukup)}$$

$$\text{Jika dalam persentase maka} = \frac{3.5}{5} \times 100\% = 70 \%$$

## Perhitungan Pengolahan Data Penelitian

### Understanding

Indikator	Hasil dalam Persen					Hasil dalam Skala	
	Wawancara	Observasi	Dokumentasi	Jumlah	Rerata	Skala likert	Hasil akhir
layanan kesehatan	0	0	0	0	0.00	sangat baik	kurang
	0	0	0	0	0.00	baik	
	40	0	0	40	13.33	cukup	
	50	100	0	150	50.00	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	
layanan konseling	0	0	0	0	0.00	sangat baik	cukup
	40	0	0	40	13.33	baik	
	50	100	0	150	50.00	cukup	
	0	0	0	0	0.00	kurang	
	0	0	0	0	0.00	sangat kurang	

$$\text{Hasil akhir} = \frac{1(\text{cukup}) + 1(\text{kurang})}{2} = \frac{1(3) + 1(2)}{2} = 2,5 \text{ ( antara kurang dan cukup)}$$

$$\text{Jika dalam persentase maka} = \frac{2.5}{5} \times 100\% = 50 \%$$